جامعة دمشق
كلية التربية
قسم علم النفس

الضغوط النفسية وعلاقتها بإنتاجية العامل

"دراسة ميدانية لدى عمال الإنتاج في الشركة الطبّية العربية "تاميكو" في مدينة دمشق"

بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في علم النفس الصناعي

إعداد الطالب:
أنور جميل علي

إشراف الدكتورة
ابتسام العجي
المدرّسة في قسم علم النفس

العام الدراسي 2008-2009

نوقشت هذه الرسالة:

الضغوط النفسية وعلاقتها بإنتاجية العامل
دراسة ميدانية لدى عمال الإنتاج في الشركة
الطبية العربية تاميكو في مدينة دمشق

أجيزت يوم الخميس الواقع في ٢٠٠٩/٨/٢٧

من قبل السادة لجنة الحكم التالية أسماؤهم :

الاسم	الصفة	التوقيع
د. ابتسام العجي	عضواً مشرفاً	
د. محمد عماد سعدا	عضواً	
د. ناهد سعود	عضواً	

تم إجراء التعديلات المطلوبة

وأصبحت الرسالة صالحة لمنح درجة

الماجستير في علم النفس

إهداء

لـو كـانَ يُرجَـى لماضـي العـيشِ مرتجـعٌ

لقلـــتُ باللّـــهِ يـــا أيامنــا عُـــودي

إلى وطنٍ غابَ عن ناظري، لكن ذِكراهم في قلبي وعَقلي إلى الأبد...

إلى روح والداي الطاهرتين....

أبي – أمي

إلى من تنحني لهم غابات النخيل والأقحوان الممتدة في قلبي الواسع....

إلى من غمروني بحبهم وعطفهم، وكانوا خير معينٍ لي....

إلى إخوتي وأخواتي...

كل حبّي...

إلى كل الأحبة والأصدقاء....

أخلص الأماني.....

الباحث

أنور جميل علي

كلمة الشكر

❖ الحمد لله الذي وفقني إلى إتمام هذا البحث وإنجازه حتى رأى طريقه إلى النور .

❖ يطيب لي أن أتقدم بالشكر والتقدير والعرفان بالجميل إلى من رعت هذا البحث مذ كان عنواناً ، فكانت منهل علم ومعرفة .

إلى أستاذتي الفاضلة الدكتورة : ابتسام العجي المدرسة في قسم علم النفس .

❖ كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الدكتور محمد عماد سعدا الذي لم يتوانَ عن تقديم المساعدة والمشورة لي . . . . مع فائق الاحترام

❖ وأتوجه بالشكر إلى أستاذتي الفاضلة الدكتورة ليلى الشريف على كل ما قدمته لي من رعاية وتوجيه .

❖ كل الشكر والتقدير إلى من قدمت لي أفضل النصائح والتوجيهات إلى الدكتورة ناهد سعود

❖ وكل الشكر إلى الشركة الطبية العربية "تاميكو" المتمثلة بإدارتها وعمالها . . .

❖ ولا أنسى أن أتوجه بالشكر إلى العاملين في مكتبة كلية التربية وعلى وجه الخصوص أمينة المكتبة السيدة نبيهة عنبتاوي . . .

الباحث

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

فهرس الأشكال والرسوم البيانية

فهرس الملاحق

الدراسة النظرية

الفصل الأول

التعريف بموضوع البحث

مقدمة :

لقيت ظاهرة الضغوط النفسية اهتماماً كبيراً من حيث المناقشة والتحليل والتعريف والقياس، لما لها من أهمية على المستويين الفردي والجماعي، حيث تمثلت الضغوط بظاهرة إنسانية قديمة وجدت مع وجود الإنسان ذاته لقول الله سبحانه وتعالى: " لقد خلقنا الإنسان في كبد" (سورة البلد: الآية 4).

إلا أنَّ الاهتمام بها بوصفها مجالاً للدراسة هو الذي يمكن أن يُطلق عليه الحداثة وذلك لتغير سمات المجتمعات في الوقت الراهن ، وبسبب تعقد حياة العصر الحديث، والكشف عن وجود تغيرات فسيولوجية مرتبطة بردود أفعال الجسم تجاه الضغوط التي لها علاقة سببية وثيقة بصحة الإنسان وما يصيبه من أمراض بدنية ونفسية.

لهذا نجد الكثير من الأبحاث تُجرى يومياً في مجال الطب والتربية، والتعليم، والإدارة والصناعة، محورها الأساسي هو الضغط النفسي ومسبباته وطرق الوقاية منه(Patel, 1991, 2)، لأن الضغط النفسي يمثل سمة من سمات العصر الحديث، حيث يعدها البعض" مرض القرن الواحد والعشرين" ويعتبرها آخرون "القاتل الصامت" (العتيبي، 1997، 177).

لقد امتدت الضغوط النفسية إلى مناحي الحياة حتى وصلت إلى بيئة العمل ، حيث كان لها الأثر الأكبر في الكفاءات والقدرات المهنية والإنتاجية ، وتنعكس سلباً على صحة العامل النفسية والجسدية، هذا ما أشارت إليه نتائج العديد من الدراسات التي أجريت في هذا المجال (الطعاني، 2005، 201)، لذلك نرى أن الكثير من الباحثين في مجالي السلوك التنظيمي وعلم النفس الصناعي والتنظيمي في الدول الغربية قد أولوا ضغوط العمل الكثير من اهتماماتهم خلال العقود الأربعة الماضية، فأجريت دراسات كثيرة تركزت على معرفة مسببات هذه العلاقة، وهذا الاهتمام بضغوط العمل يعود إلى ما يتركه من آثار سلبية في سلوك الأفراد والجماعات ومواقفهم تجاه أعمالهم ومنشآتهم إضافة إلى ما يتركه من آثار في الاقتصاد الوطني للدول، ففي أحد التقارير لإحدى شركات التأمين في الولايات المتحدة الأمريكية عام (1984) تبين أن هناك مليون عامل يتغيبون بسبب الضغوط النفسية في العمل، وقدّرت الخسارة بحوالي (150) بليون دولار سنوياً، ويشمل هذا الرقم تكاليف الغياب وترك العمل، وانخفاض مستوى الإنتاجية وطلبات التعويض والتأمين ونفقات العلاج الصحي سنوياً (Schwimet, 1989, 23-26).

وكشفت الدراسات أيضاً في الاتحاد الوطني لأصحاب العمل أن الضغط النفسي ينشأ عن عدم الاستقرار في العمل والعزلة الاجتماعية والاغتراب المهني في محيط العمل، وغموض الوصف الوظيفي (هانسون، 1996، 69)، لهذا نجد أن أكثر الدراسات الحالية في

هذا المجال تتجه نحو التعرف إلى اتجاهات العاملين ومشاعرهم والكشف عن آثار تلك المشاعر الإيجابية والسلبية في شخصيتهم، ومقدرتهم على تحقيق أهداف المؤسسة التي يعملون فيها ، ومواقفهم تجاه وظائفهم ومنشآتهم (بارون، 1999، 49).

ومن خلال ما تمَّ ذكره سابقاً، ومن تزايد أهمية الضغوط النفسية ولاسيما في بيئة العمل وما ينتج عنها من إفرازات مختلفة رأى الباحث أنه من الضروري مناقشة هذا البحث مدعماً بالتطبيق الميداني وذلك لأهميته بالنسبة للعينة المدروسة وللمطلعين في هذا المجال ولاسيما ذوي الاختصاصات المهنية الحساسة والدقيقة.

2- مشكلة البحث ومسوغاته:

ترتبط الضغوط بالأحداث اليومية ، فنحن بلا استثناء نتعرض لها يومياً ومن مصادر مختلفة، فالضغوط تلاحقنا وتسبب لنا في بعض الأحيان أزمات نقف عاجزين أمام حلها، لذلك زاد الاهتمام بالضغوط النفسية ولاسيما المهنية أو ضغوط العمل، والتي تختلف مستوياتها من مهنة لأخرى بحسب المكانة الوظيفية التي تشغلها تلك المهنة ، والفئة التي تصنف ضمنها، والأنشطة الوظيفية التي تميزها، والمواصفات المطلوبة لتنفيذها، والمكانة الحيوية التي يصنف عليها الأفراد الذين يعملون فيها.... وغيرها من العوامل المرتبطة بطبيعة الوظائف.

وبناءً على الاعتبارات السابقة والدراسة الاستطلاعية الأولية التي قام بها الباحث تبين أن بيئة العمل في الشركة الطبيّة العربية "تاميكو" تعد من البيئات التي يوجد فيها ضغوط مهنية مختلفة المصادر.

فالضغوط المهنية ذات أهمية كبيرة من حيث نتائجها التي يترتب عليها اتخاذ العديد من القرارات المتعلقة بالعاملين، والتأثير في سلوكهم، ومستوى تفاعلهم وإحساسهم بالمؤسسة التي يعملون فيها، لذلك نجد أن بعض الأفراد العاملين يستخدمون أساليب متنوعة، ترتبط بخصائصهم النفسية وطبيعة الأحداث ذاتها لمواجهة بعض الأحداث الضاغطة، فمنهم من يستطيع التعامل مع الحدث بمرونة ويتحمل الضغط ويتكيف معه ويحسن إدارته، ومنهم من يتعامل معه على نحو متصلب وسلبي، ويشعر به وكأنه تهديد له وخطر عليه، وهذا ما يزيد من حدة شعورهم بالضغط النفسي مستندين في ذلك إلى المعاني الشخصية والدلالات الخاصة التي يضيفها هؤلاء على أساليب تعاملهم مع الأحداث الضاغطة(مريم، 2006، 107). ففي بريطانيا أشارت إحدى الدراسات إلى أن الضغوط النفسية تسهم في سلبية إنتاج العمال وذلك أن أكثر من خمس العاملين يرون أن الضغط النفسي هو العامل الأكثر تأثيراً في قلة إنتاجهم، وتشير الدراسة نفسها أيضاً إلى أن العامل يقضي ثلثي حياته في العمل فإذا

كان معرضاً للضغط النفسي في عمله فهذا سيشمل أغلب مناحي حياته (الشريف، 2003، 3)، لذلك يجد الباحث أنه من الأهمية بمكان بالنسبة للمشتغلين بعلم النفس الصناعي أن يكرسوا جزءاً من اهتماماتهم البحثية الموجهة إلى فئة العمال لتقديم يد المساعدة، وذلك من خلال التعرف إلى الأساليب التي يستخدمونها في تعاملهم مع الضغوط النفسية وضغوط العمل التي تواجههم، ولاسيما فئة العمال الذين تكون أعمالهم على درجة كبيرة من الحساسية والدقة.

فعلى الرغم من أهمية هذا الموضوع وخطورته على صحة الأفراد لم يجد الباحث أنَّ هذا الموضوع قد لاقى الاهتمام الكافي في أدبيات بيئة العمل بشكل عام، وبيئة العمل السورية بشكل خاص على حد علم الباحث واطلاعاته في هذا المجال، لذلك يحدد الباحث مشكلة بحثه بالصيغة الآتية:

ما طبيعة العلاقة بين الضغوط النفسية وإنتاجية العامل في الشركة الطبيّة العربية " تاميكو" في مدينة دمشق؟

3- أهمية البحث:

يمكن تحديد أهمية البحث من خلال النقاط الآتية:

أولاً: الفئة المستهدفة بالبحث وهم عمال الإنتاج في الشركة الطبيّة العربية "تاميكو" لما يحملونه من صفات خاصة ودقة في طبيعة هذه المهنة، والتي يجب أن يتمتع فيها الفرد بصحة ذهنية ونفسية وجسدية أكثر من المهن الأخرى، نتيجة حساسية العمل فيها وخطورته وفقاً للمعايير التي يعملون بها.

ثانياً: تظهر أهمية الدراسة من الجانب البحثي في كونها تفتح أبعاداً بحثية كثيرة لدراسات مستقبلية ذات علاقة بتطوير العاملين في الشركات من خلال تلمس آثار الأبعاد النفسية والمهنية.

ثالثاً: بروز فائدة الدراسة من جانبين مهمين أحدهما:

أ- أهمية البحث في مجالات العمل المختلفة مع الاهتمام المتزايد بالدور الذي يلعبه العنصر البشري في رفع مستوى الإنتاجية .

ب-إن الدراسات في المجتمعات العربية لم تهتم بعد في بحوثها بالجوانب النفسية للعاملين في المعامل والشركات الإنتاجية إلا بشكل قليل على حد علم الباحث ومحاولته الاهتمام بذلك وتسليط الضوء على هذا الجانب المهم.

رابعاً: تزويد المكتبة العربية بمقياس جديد لقياس الضغوط النفسية.

خامساً: إمكانية الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في إعداد برامج ودورات تدريبية للعمال للتعامل مع الضغوط النفسية أثناء العمل.

سادساً: أصالة الدراسة وجدتها لاسيما على المستوى المحلي، على حد علم الباحث واطلاعه.

4- أهداف البحث:

يسعى الباحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1- الكشف عن العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لأفراد عينة البحث.

2- الكشف عن العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لأفراد عينة البحث تبعاً لمتغيرات البحث.

3- التعرف على مدى انتشار الضغوط النفسية وتقدير عمقها وشدتها عند أفراد العينة.

4- تقديم مقترحات البحث بضوء النتائج التي توصلت إليها الباحث.

5- معرفة الفروق بين أفراد عينة البحث على مقياس الضغوط النفسية استناداً لمتغير الجنس.

6- معرفة الفروق بين أفراد عينة البحث على مقياس الضغوط النفسية استناداً لمتغير المستوى التعليمي.

7- معرفة الفروق بين أفراد عينة البحث على مقياس الضغوط النفسية استناداً لمتغير الدخل.

8- معرفة الفروق بين أفراد عينة البحث على مقياس الضغوط النفسية استناداً لمتغير عدد سنوات الخبرة.

9- معرفة الفروق بين أفراد عينة البحث على مقياس الضغوط النفسية استناداً لمتغير الحالة الاجتماعية.

5- أسئلة البحث وفرضياته:

الأسئلة التي يجيب عنها البحث:

ما طبيعة العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لأفراد عينة البحث؟

ما مدى انتشار الضغوط النفسية لدى عينة البحث؟

الفرضية الأولى:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة البحث .

يتفرع عنها الفروض الآتية:

1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة البحث الذكور عند مستوى دلالة (0.05).
2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة البحث الإناث عند مستوى دلالة (0.05).
3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة البحث تبعاً لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى دلالة (0.05).
4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة البحث تبعاً لمتغير الدخل عند مستوى دلالة (0.05).
5- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة البحث تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة عند مستوى دلالة (0.05).
6- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة البحث تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية الثانية:

هناك فرق ذو دلالة إحصائية في الضغط النفسي لأفراد عينة البحث استناداً إلى متغيرات البحث (الجنس، المستوى التعليمي، مستوى الدخل، الخبرة، الحالة الاجتماعية) عند مستوى دلالة (0.05).

ويتفرع عنها الفروض الآتية:

1- هناك فرق ذو دلالة إحصائية في الضغط النفسي لأفراد عينة البحث استناداً إلى متغيرات البحث تبعاً لمتغير الجنس عند مستوى دلالة (0.05).
2- هناك فرق ذو دلالة إحصائية في الضغط النفسي لأفراد عينة البحث استناداً إلى متغيرات البحث تبعاً لمتغير الدخل عند مستوى دلالة (0.05).
3- هناك فرق ذو دلالة إحصائية في الضغط النفسي لأفراد عينة البحث استناداً إلى متغيرات البحث تبعاً لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى دلالة (0.05).
4- هناك فرق ذو دلالة إحصائية في الضغط النفسي لأفراد عينة البحث استناداً إلى متغيرات البحث تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة عند مستوى دلالة (0.05).
5- هناك فرق ذو دلالة إحصائية في الضغط النفسي لأفراد عينة البحث استناداً إلى متغيرات البحث تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية عند مستوى دلالة (0.05).

6- منهج البحث:

في ضوء دراسة الضغوط النفسية وحدود علاقتها بإنتاجية العامل تبين أن المنهج الملائم لهذه الدراسة هو المنهج "الوصفي التحليلي" الذي يهتم أساساً بالأنساق التي توجد بالفعل، وقد يشمل الآراء والاتجاهات حولها وكذلك العمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.

ويعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه: " المنهج الذي يهتم بتحقيق فهم عام للظواهر المتضمنة من حيث تحليل أسباب الظاهرة المقصودة والتأكد منها، ويتم ذلك من خلال جمع البيانات الخاصة بموضوع البحث بحيث تصنف وترتب على شكل معلومات واضحة وتخضع للتحليل والتفسير (حمصي، 1999، 183).

7- مجتمع البحث :

يتألف المجتمع الأصلي للبحث من جميع العاملين في الشركة الطبيّة العربية " تميكو" في مدينة دمشق لعام (2008-2009).

حيث بلغ عدد أفراد المجتمع الأصلي في الشركة (1210) من الإداريين وعمال الإنتاج.

وهم موزعون على الشكل الآتي:

بلغ عدد الإداريين في الشركة (99) إدارياً.

بلغ عدد عمال الإنتاج (694) عاملاً وعاملة.

بينما بلغ عدد عمال الأقسام المساعدة: (صيانة ، مخابر ، فنية) (292) عاملاً وعاملة.

وعمال الخدمات (125) عاملاً وعاملة.

8- عينة البحث:

تمَّ التطبيق على عمال الإنتاج في الشركة الطبيّة العربية " تاميكو" في مدينة دمشق، وقد تمَّ سحب العينة بالطريقة العشوائية العرضية وتعد هذه الطريقة واحدة من الطرائق المستخدمة في البحث السلوكي (حمصي، 1999، 119).

وقد بلغ عدد أفراد عينة البحث (325) عاملاً وعاملة موزعين على أقسام الشركة الطبيّة العربية "تاميكو".

9- أدوات البحث:

اعتمد البحث الحالي على: مقياس الضغوط النفسية من إعداد الباحث وقد ُصمم بما يتناسب ويتلاءم مع البحث للتعرف على الضغوط النفسية التي ترتبط بإنتاجية العامل في الشركة الطبيّة العربية "تاميكو" سلباً وإيجاباً.

سجلات كمية الإنتاج في الشركة الطبية العربية "تاميكو" لكل أقسام الإنتاج خلال الفترة المراد تطبيق مقياس الضغوط النفسية فيها.

وسيتم الحديث بشكل مفصل عن إعداد هذه الأدوات في الفصل السابع.

10- التعريف بمصطلحات البحث النظرية والإجرائية:

الضغوط: "هي مجموعة المتغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد ردود فعل أثناء مواجهته للمواقف المحيطة التي تمثل تهديداً له" (العميان، 2002، 160).

الضغط النفسي: يعرفه (لازاروس) بأنه: "مجموعة من المثيرات التي يتعرض لها الفرد بالإضافة إلى الاستجابات المترتبة عليها، وكذلك تقدير الفرد لمستوى الخطر، وأساليب التكيف مع الضغط، والدفاعات النفسية التي يستخدمها الفرد في مثل هذه الظروف" (Lazaros , 1974, p3).

الضغط النفسي عند تيغزي: "استجابة الفرد لمثيرات بيئية سواء أكانت حقيقية أم متخيلة، داخلية المنشأ أم خارجية بحيث يتمثل الضغط بحالة من الإثارة الذهنية والجسدية، واستجابة الفرد لها سلوكياً وجسدياً ونفسياً ومعرفياً مع مراعاة الفروق الفردية بالنسبة لهذه الاستجابة بوصفه نمطاً من أنماط التفكير المعرفي وخصائص الشخصية وأساليب المواجهة " (تيغزي، 1993، 96)

في حين يعرفه تايلور بأنه: "عملية تقييم الأحداث المهددة والمثيرة للتحدي بهدف تحديد الاستجابات المعرفية والانفعالية والفيزيولوجية لتلك الأحداث" (سميرات، 1995، 4).

التعريف الإجرائي للضغط النفسي:

يُعرف بأنه الدرجة الكلية أو الدرجة المرتفعة التي يحصل عليها العاملون من خلال إجابتهم على مقياس الضغوط النفسية المعتمد في هذا البحث.

ضغوط العمل: "هي تجربة ذاتية تُحدث لدى الفرد محل هذا الضغط اختلالاً نفسياً كالتوتر أو القلق أو الإحباط ، أو اختلالاً عضوياً كسرعة ضربات القلب أو ارتفاع ضغط الدم، ويحدث هذا الضغط نتيجة عوامل قد يكون مصدرها البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه، وتختلف المواقف المسببة لضغوط العمل باختلاف مواقع الأفراد وطبيعة عملهم" (الهنداوي، 1994، 91).

يعرف سيزلافي وآخرين ضغوط العمل: "بأنها تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه" (سيزلافي، 1991، 180).

في حين يعرفها ريجيو: هي "ردود الأفعال الفسيولوجية والانفعالية والنفسية لحوادث أو أشياء معينة، مهددة للفرد في بيئة العمل والناتجة عن حالة نفسية تنشأ عن تغيرات بيئية تتطلب من الفرد التكيف" (ريجيو، 1999، 290).

التعريف الإجرائي لضغوط العمل:

هو مجموع الدرجات التي يحصل عليها العاملون في العينة المدروسة من خلال إجابتهم على القسم المخصص لضغوط العمل المتضمن في مقياس الضغوط النفسية.

المتغيرات الشخصية:

"هي العوامل الديموغرافية من خصائص وصفات شخصية تميز الفرد عن غيره، وهذه الخصائص قد يكون مصدرها الفرد نفسه مثل: العمر والحالة الاجتماعية، والمستوى التعليمي، أو تكون مرتبطة بعمل مثل مسمى الوظيفة المشغولة ونوعها، وعدد سنوات الخبرة" (يوسف، 1991، 26).

إنتاجية العامل:

"هي عبارة عن قدرة الفرد العامل في العمليات الصناعية على خلق كمية محددة من الإنتاج في وحدة زمنية معينة (عامل /ساعة/ يوم) ويتوقف مستوى هذه القدرة على عدد من العوامل الكثيرة (العلي، 1996، 207).

التعريف الإجرائي لإنتاجية العامل:

هي كمية الإنتاج الفعلية لكل قسم من الأقسام بالنسبة لكمية الإنتاج المخطط له حسب الخطة الشهرية الموضوعة لذلك، وتم قياسها من خلال الطرق المتبعة في الشركة.

11- حدود البحث:

حدود بشرية: مؤلفة من جميع العاملين في أقسام الإنتاج والبالغ عددهم (694) عاملاً وعاملة، والموزعون على الأقسام التالية:

1- قسم الكبسول (30)
2- قسم الأقراص (37)
3- قسم التحاميل (38)
4- قسم الأمبول (43)
5- قسم الشرابات (34)
6- قسم القطرات (38)
7- قسم المراهم (51)
8- قسم الأغذية (33)
9- قسم السيروم. (21)

حدود مكانية: الشركة الطبية العربية "تاميكو" في مدينة دمشق.

حدود زمانية: تم التطبيق خلال الفترة الزمنية من الحادي عشر من شهر أيلول لعام ألفين وثمانية وحتى الثامن والعشرين من شهر شباط عام ألفين وتسعة ميلادية.

القوانين الإحصائية المستخدمة في البحث:

بعد تفريغ المقاييس وإدخالها في الحاسب، استخدم الباحث الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لاستخراج التحليلات الإحصائية المناسبة وشملت هذه التحليلات الإحصائية القوانين الآتية:

- اختبار ت ستيودنت لدلالة الفروق بين متوسطات العينات المستقلة.
- اختبار تحليل التباين.
- اختبار شيفيه.
- اختبار ألفا – كرونباخ.
- اختبار معامل ارتباط بيرسون.

الفصل الثاني

دراسات سابقة

تمهيد:

بعد تنامي اهتمام العالم بمشاعر العاملين في بيئات العمل المختلفة، ودراسة اتجاهاتهم ومشاعرهم، وآثارها السلوكية الإيجابية والسلبية المنعكسة على الوظيفة بغرض رفع جودة الأداء وتحقيق أهداف المؤسسات والمنظمات، يجد الباحث في أدب هذا الموضوع العديد من الكتابات والبحوث التي تناولت موضوع الضغوط النفسية بشكل عام وموضوع ضغط العمل بشكل خاص من جوانب مختلفة في الإنتاج الفكري العربي والأجنبي بصفة عامة، لذلك سوف نستعرض مجموعة من الدراسات والأبحاث السابقة ذات الصلة بمتغيرات الدراسة الحالية وفقاً لتسلسلها الزمني ووفقاً للتقسيم التالي:

أولاً – الدراسات العربية:

دراسة كامل محمد عمران (2007) سورية:

عنوان الدراسة: تقويم أداء العاملين في شركة الصناعات الإلكترونية "سيرونيكس"

أهداف الدراسة: معرفة مستوى أداء العاملين من وجهة نظر المشرفين عليهم، وهل يتعلق هذا الأداء ببعض المتغيرات.

عينة الدراسة: بلغ عدد العاملين في خط الإنتاج الذين أجريت عليهم عملية القياس (111) عاملاً وعاملة.

أدوات الدراسة: تم إجراء الدراسة على العينة المأخوذة باستخدام استمارة قياس علمية (وصفية، كمية) تقيس أداء العاملين في الشركة.

نتائج الدراسة:

- اتسم مستوى أداء العاملين لواجباتهم في شركة الصناعات الإلكترونية من وجهة نظر المشرفين على عملهم بالإنجاز الإيجابي.
- ازداد مستوى أداء العاملين لواجباتهم في شركة الصناعات الإلكترونية بزيادة المستوى التعليمي للعاملين.
- ازداد مستوى أداء العاملين لواجباتهم في شركة الصناعات الإلكترونية بزيادة مقدار الأجر الشهري الذي يأخذه العاملون فيها.
- ازداد مستوى أداء العاملين لواجباتهم في شركة الصناعات الإلكترونية بزيادة الإجازات التي يأخذونها.
- ازداد مستوى العاملين لواجباتهم في شركة الصناعات الإلكترونية بزيادة التكريم المادي والمعنوي لهم.

- ازداد مستوى أداء العاملين لواجباتهم في شركة الصناعات الإلكترونية بزيادة الدورات التدريبية التي قاموا بها.

2- دراسة رجاء مريم (2006) سورية:

عنوان الدراسة: فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارات إدارة الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض في سورية.

أهداف الدراسة: إعداد برنامج نفسي – تدريبي لتنمية مهارات معرفية وسلوكية واجتماعية تساهم في إدارة الضغوط النفسية المهنية، والتأكد من فاعليته لدى العينة المستهدفة بالبحث.

عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة المسحية من (204) من الممرضات وقسمت عينة البرنامج التدريبي إلى مجموعتين الأولى تجريبية والثانية ضابطة وبلغ أفراد كل مجموعة (16) ممرضة.

أدوات الدراسة:

مقياس مصادر الضغوط النفسية المهنية.

مقياس قائمة أعراض الضغوط النفسية المهنية.

مقياس أساليب التعامل مع الضغوط النفسية المهنية.

منهج الدراسة: استخدمت الباحثة المنهج شبه التجريبي.

نتائج الدراسة:

- التعرف على مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى الممرضات وتحديد درجة الشعور بها من حيث الشدة والتكرار.
- هناك فروق دالة إحصائياً بين متوسط درجات المجموعتين التجريبية والضابطة، في القياس البعدي على مقياس قائمة أعراض الضغوط النفسية المهنية والفروق لمصلحة المجموعة التجريبية.
- لا توجد فروق دالة إحصائياً، بين متوسط درجات المجموعة الضابطة في القياس البعدي على مقياس مصادر الضغوط النفسية المهنية.
- لا توجد فروق داله إحصائياً، بين متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس البعدي الفوري ومتوسط درجاتهن بعد شهر من تطبيق البرنامج القياسي المؤجل عدا الفروق الدالة على مقياس مصادر الضغوط النفسية المهنية في الأبعاد التالية: (أعباء العمل، صراع الدور، الأجر والترقية)، وذلك في مصلحة القياس المؤجل.

دراسة أمل الأحمد (2006) سورية:

عنوان الدراسة: أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى الشباب الجامعي في سورية.

أهداف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى الشباب الجامعي المتضمنة في المقياس.

عينة الدراسة: تكون المجتمع الأصلي للدراسة من جميع الطلبة في السنة الثالثة من كليتي التربية والعلوم بجامعة دمشق، وقد تم سحب العينة بالطريقة العشوائية العرضية.

بلغ عدد أفراد العينة من كلية التربية (109) ما بين طالباً وطالبة.

بلغ عدد أفراد العينة من كلية العلوم (103) ما بين طالباً وطالبة.

أدوات الدراسة: طبقت الباحثة مقياس استجابات التعامل مع المواقف الضاغطة نموذج الراشدين.

منهج الدراسة: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ، وذلك لقدرته على تزويدنا بالمعلومات الضرورية وتحليلها وتفسيرها.

نتائج الدراسة:

أشارت النتائج إلى الميل الواضح من قبل طلاب الكليتين إلى استخدام أساليب التعامل مع الضغوط النفسية الإقدامية والإحجامية التي تضمنها المقياس.

- وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات طلبة كلية العلوم ومتوسط درجات طلبة كلية التربية، وذلك على الأساليب الإقدامية.
- عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات الطلبة الذكور في كلية العلوم ومتوسط درجات الطلبة الذكور في كلية التربية، على الأساليب التي يتضمنها المقياس.
- وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات الإناث في كلية التربية ومتوسط درجات الإناث في كلية العلوم ، وذلك على أسلوب التقويم الإيجابي.

- دراسة فايز غزال (2004) سورية:

عنوان الدراسة: دراسة إحصائية لإنتاجية العمل في بعض شركات الغزل والنسيج في سورية.

أهداف الدراسة: هدفت إلى دراسة إنتاجية عامل الإنتاج دراسة إحصائية تحليلية ، كما سعى الباحث إلى تقديم بعض المقترحات والتوصيات التي يمكن أن تسهم في تحسين مستويات أداء العاملين ورفع إنتاجية العمل في القطاع الصناعي.

عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية طبقية من عمال شركات الغزل والنسيج حيث تألفت العينة من (375) عاملاً.

منهج الدراسة: استخدم الباحث أسلوب تحليل العمل (مقابلة، ملاحظة، أسئلة).

نتائج الدراسة:

- وجود فروق جوهرية في متوسطات إنتاجية عامل الإنتاج بين مختلف الشركات المدروسة.
- وجود فروق جوهرية بين متوسطات إنتاجية عامل الإنتاج في كل شركة على حدة (قطنية – نسيج).
- وجود فروق جوهرية بين متوسطات إنتاجية عامل الإنتاج في كل شركة على حدة (السورية – غزل جبلة).

- دراسة علي حمدان محمد (2003) مصر:

عنوان الدراسة : الضغوط النفسية وعلاقتها بتقدير الذات ووجهة الضبط.

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى التعرف على الضغوط النفسية لدى كل من معلمي ومعلمات مدارس التربية الخاصة، والكشف عن العلاقة بين الضغوط النفسية وتقدير الذات ووجهة الضبط إلى جانب معرفة مدى تأثير كل من جنس المعلم والخبرة التدريسية في تباين الدرجات التي يحصل عليها في الشعور بالضغوط النفسية.

عينة الدراسة: تكونت العينة من مجموعة قوامها (335) معلماً ومعلمة مقسمة إلى (120) من معلمي مدارس التربية الفكرية (115) من معلمي مدارس التربية السمعية (100) معلم من مدارس التعليم العام بمرحلة التعليم الأساسي.

أدوات الدراسة:

- مقياس الضغوط النفسية.
- مقياس تقدير الذات لمعلم التربية الخاصة.
- مقياس وجهة الضغط.

منهج الدراسة: اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي.

نتائج الدراسة:

أوضحت نتائج الدراسة عدم إثبات صحة الفروض الموضوعة بصفة عامة مع ذلك: وجد أن بعض الفروق قد تحققت جزئياً.

- دراسة عويد المشعان (2001) الكويت:

عنوان الدراسة: مصادر الضغوط في العمل لدى معلمي المرحلة المتوسطة في دولة الكويت، دراسة مقارنة بين المعلمين الكويتيين والمعلمين غير الكويتيين.

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر الضغوط في العمل وتقدير مدى شدتها لدى المعلمين الكويتيين والمعلمين غير الكويتيين تبعاً لمتغيرات الجنس والزواج أو عدمه، من حيث العمر الزمني، الخبرة، المستوى التعليمي.

عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من (377) من الذكور و(348) من الإناث وبواقع (363) من الكويتيين، (362) من غير الكويتيين.

أدوات الدراسة: استخدم الباحث مقياس الضغوط النفسية لفيميان وهو من تعريب منصور البيبلاوي.

نتائج الدراسة:

أشارت النتائج إلى أن المعلمين الكويتيين أكثر تعرضاً لضغوط العمل من المعلمين غير الكويتيين.

هناك فروق دالة إحصائياً بين المعلمين والمعلمات في مصادر الضغوط.

لا يوجد فروق بين مصادر ضغوط العمل بحسب فئات العمر وفئات الخبرة.

إن الفئة العمرية(25– 34) وفئة الخبرة من (5 – 9) أكثر تعرضاً لضغوط العمل.

- دراسة محمد حسين (2001) مصر:

عنوان الدراسة: ضغوط العمل التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين في الإدارة العامة لرعاية الشباب بجامعة الإسكندرية.

أهداف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على بعض مصادر ضغوط العمل التنظيمية ومسببات الرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى العاملين بالإدارة العامة لرعاية الشباب بجامعة الإسكندرية.

عينة الدراسة: بلغت العينة المدروسة (135) عاملاً وعاملة من الشباب.

أدوات الدراسة: استخدم الباحث استمارتين للاستبيان إحداهما: خاصة بضغوط العمل، والأخرى خاصة بالرضا الوظيفي لهؤلاء الاختصاصيين.

منهج الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وذلك لدقته في تحليل المعلومات اللازمة وتفسيرها.

نتائج الدراسة: توصلت هذه الدراسة إلى أن الاختصاصي الرياضي يشعر بالرضا الوظيفي عن التقدم الوظيفي في ظروف العمل التالية: الاستقرار، الشعور بالأمان، تقسيم الأعمال، تحديد المسؤوليات والقدرة على إنجاز المهام.

يرضى الاختصاصي عن كفاية الرواتب والحوافز في حالة وضوح اختصاصاته وعدم تعارض المهام الملقاة على عاتقه مع عدم توتر علاقاته مع الآخرين.

إنّ كفاءة الرئيس في التوجيه وأسلوب ممارسة العمل تؤثر إيجاباً على قدرة الاختصاصي الرياضي على إنجاز مهامه.

- دراسة آدم العتيبي (1997) الكويت:

عنوان الدراسة: علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت.

أهداف الدراسة: معرفة علاقة ضغوط العمل بالصحة النفسية والجسمية من ناحية، والتغيب عن العمل من ناحية أخرى لدى عينة من العمالة الكويتية والعمالة الوافدة في القطاع الحكومي.

عينة الدراسة :بلغ عدد عينة الدراسة (658) عاملاً وعاملة مأخوذين من خمس وزارات اختيرت بطريقة عشوائية بناءً على الهيكل التنظيمي لكل وزارة.

أدوات الدراسة :تم استخدام استبيان مخصص لقياس ضغوط العمل.

نتائج الدراسة: توصلت إلى:

- تعرض العمال الكويتيون لضغوط العمل أكثر من العمال الوافدين.
- كلما تعرض الموظفون الكويتيون لضغوط العمل زاد معدل إصاباتهم بالاضطرابات السيكوسوماتية.
- العمالة الكويتية أكثر تغيباً من العمالة الوافدة.
- كلما زادت معدلات الإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية لدى العاملين في القطاع الحكومي زاد معدل تغيبهم عن العمل.

8- دراسة سالم السالم 1997 السعودية:

عنوان الدراسة: الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالسعودية.

أهداف الدراسة: قياس مدى الرضا عن مجموعة من العوامل مثل: الراتب، فرص الترقية، الاحترام، الشعور بالإنجاز.

عينة الدراسة: شملت مجموعة من العاملين في المكتبات الجامعية (84) عاملاً.

أداة الدراسة: استبانة تتكون من (5) محاور يندرج تحتها 70 سؤالاً.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الرضى المهني للعاملين في المكتبات الجامعية وفقاً: لمتغيرات الجنس، العمر، مستوى التعليم، التخصص، عدد سنوات الخدمة.

- دراسة ناديا الأشقر (1995) الأردن:

عنوان الدراسة: مصادر الضغط النفسي لدى النساء العاملات المتزوجات وغير المتزوجات في القطاع العام بمدينة الزرقاء.

أهداف الدراسة:

- التعرف على مصادر الضغط النفسي الذي تتعرض له النساء العاملات المتزوجات وغير المتزوجات.
- التعرف على الفروق بين مستويات الضغط عند النساء العاملات والتي تعزى إلى الحالة الاجتماعية، مكان العمل، التفاعل بينهما.

أدوات الدراسة :مقياس تقدير مصادر الضغط النفسي ومستوياته.

نتائج الدراسة:

- أظهرت الدراسة أن مصادر الضغط النفسي لدى النساء العاملات المتزوجات وغير المتزوجات هي أن فرصة التقدم والترقي في العمل بطيئة.
- العائد المادي للمهنة غير كاف، التفكير بطريقة مخالفة لقناعات الفرد، ومحاولة التوفيق بين متطلبات العمل والمنزل.
- أخذ العمل الكثير من الوقت المخصص لأفراد الأسرة وصعوبة أخذ إجازات بأوقات مناسبة للمرأة العاملة.
- مستويات الضغط النفسي التي تعاني منها النساء العاملات المتزوجات هي أعلى من تلك التي تعانيها النساء غير المتزوجات.
- هناك فروق في مستويات الضغط النفسي بين النساء العاملات تعزى إلى الحالة الاجتماعية على الأبعاد التالية: طبيعة العمل، الدور في المؤسسة، حياة الفرد وشخصيته.

- **دراسة عبد الرحيم المير (1995) السعودية:**

عنوان الدراسة: العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية.

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى قياس ومقارنة مستويات صراع الدور وغموضه بين أربع مجموعات من اليد العاملة.

وقياس ومقارنة مستويات الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي بين المجموعات الأربع.

إضافة إلى مقارنة طبيعة العلاقة الارتباطية بين صراع الدور وغموضه والولاء التنظيمي والأداء الوظيفي والصفات الشخصية.

عينة الدراسة: تكون المجتمع الأصلي للدراسة من (200) فرد من الناطقين باللغة الإنكليزية والذين يقومون بمهام إدارية وغير إدارية، حيث بلغت نسبة العينة (74%).

أدوات الدراسة: طبق الباحث قوائم استقصاء وهي عبارة عن استبانة للولاء التنظيمي وأربعة أسئلة للأداء لوظيفي.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في متوسطات مستويات كل من صراع الدور وغموضه و الولاء التنظيمي.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي بين مجموعتين الآسيوية والسعودية.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لأفراد المجموعة الآسيوية.
- وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والعمر لأفراد المجموعة الآسيوية.
- وجود بعض الاختلافات بين المجموعات لتوكيد أهمية الدور الذي يلعبه التكوين الثقافي والصفات الشخصية في تحديد مواقف الأفراد وسلوكهم.

- دراسة محمد العميري (1994) سورية:

عنوان الدراسة: قياس وتحليل تكاليف ضغوط العمل.

أهداف الدراسة: معرفة ضغوط العمل بهدف زيادة إنتاجية العمل.

عينة الدراسة: تكونت العينة من (125) عاملاً وعاملة.

أدوات الدراسة: استبانة مصممة لقياس ضغوط العمل.

نتائج الدراسة:

أشارت النتائج إلى وجود علاقة منحنية على شكل حرف U باللغة اللاتينية تمثل علاقة طردية بين مستوى ضغوط العمل السالبة والتكاليف.

وضع توصيات لنظم التكاليف التي تساعد في حصر وتقدير تكاليف ضغوط العمل.

- دراسة سمير عسكر (1988) الإمارات:

عنوان الدراسة: متغيرات ضغط العمل: دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات.

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى توضيح طبيعة ضغط العمل ومصادره المختلفة في المنظمات والآثار التي تترتب عليها.

وإلى تحديد الاستراتيجيات العامة للتعامل مع ضغط العمل على مستوى الفرد والمنظمة.

عينة الدراسة: تكون المجتمع الأصلي من قطاع المصارف بالإمارات، وسحبت عينة عشوائية بسيطة من العاملين وتم الحصول بعد توزيع الاستبيانات على (244) استبياناً صحيحاً أي بنسبة (49%) من المجتمع الأصلي.

أدوات الدراسة: أعد الباحث قائمة استقصاء ضغط العمل ، حيث قسم القائمة إلى قسمين:

الأول: يضم البيانات الشخصية لأفراد العينة (المتغيرات المستقلة).

الثاني: مصادر ضغوط العمل (المتغيرات التابعة).

نتائج الدراسة:

- إن الاختلاف في جنسية الأفراد يؤدي إلى الاختلاف في إدراكهم لمستويات ضغط العمل.
- يوجد اختلاف بين مستويات ضغط العمل الناتجة عن كمية العمل ونوعيته وصراع الدور، وغموض الدور والتقدم المهني والتنظيم بالنسبة لمختلف الجنسيات.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين (الجنسيات) بالنسبة لمستوى ضغط العمل الكلي.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تفاعل الأعمدة (متغيرات ضغط العمل) مع مستويات (الجنسية).

- دراسة عسكر وعبد الله (1988) الكويت:

عنوان الدراسة: مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية.

أهداف الدراسة: مقارنة درجة الضغوط بمتغيرات العمل المختلفة التي يتعرض لها العاملون في مهن مختلفة.

عينة الدراسة: بلغت عينة الدراسة (353) عاملاً موزعين على أربع مهن مختلفة بدرجات متفاوتة وهذه المهن هي: التدريس، التمريض، الخدمة الاجتماعية، الخدمة النفسية.

أدوات الدراسة: تم استخدام استبانة لقياس ضغوط العمل.

نتائج الدراسة:

- أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة التعرض لضغوط العمل في ضوء سنوات الخبرة في مهنة التدريس فقط، كما لوحظ الارتفاع النسبي في متوسطات الفئة الثانية من ذوي الخبرة من (5–9) سنوات في جميع المهن.
- ودلت النتائج أيضاً على عدم وجود درجة عالية من الضغوط بين العاملين في المهن الأربع بشكل عام إلا أن العاملين في مهنة التمريض هم الأكثر تعرضاً للضغوط مقارنة بالمهن الثلاث الأخرى.
- وبينت النتائج أيضاً أنه لا يوجد فروق بين العاملين بالنسبة لمتغير الجنسية عدا مهنة الخدمة الاجتماعية، أما بالنسبة للجنس فقد ذهبت الدراسة إلى أن الإناث يتعرضن لدرجات أعلى من الضغوط مقارنة بالذكور.

ثانياً – الدراسات الأجنبية:

- **دراسة بيانشي (Baianohi,2004) البرازيل:**

- Method of psychological pressure and confrontation with the nurses in cardiac care units.

عنوان الدراسة: الضغوط النفسية وأساليب المواجهة لدى الممرضات في وحدات العناية القلبية.

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى إجراء دراسة مسحية لتحديد مصادر الضغوط وطرائق التعامل معها لدى الممرضات.

عينة الدراسة: تكونت العينة من (76) ممرضة يعملن في مستشفى العناية القلبية في مدينة بولو البرازيلية.

أدوات الدراسة: استبانة تقويم الضغوط النفسية في العمل، استبانة أساليب المواجهة.

نتائج الدراسة:

أوضحت النتائج وجود أربعة مصادر رئيسة لضغوط العمل لدى الممرضات، وفي المرتبة الثانية مصادر الضغوط المتعلقة بظروف العمل ومن ثم المشاركة في اتخاذ القرار، ثم يليها مصادر متعلقة بالتعامل مع الإدارة ومن ثم مصادر متعلقة بالتعامل مع المريض وعائلته.

كما أظهرت الدراسة أن أكثر الاستراتيجيات استخداماً التقويم الإيجابي، ومن ثم طلب الدعم والمساندة الاجتماعية، ثم الضبط الذاتي وحل المشكلات، وأخيراً استراتيجية التجنب والهروب.

- **دراسة داي وجريج (Day&Jerige,2002) كندا:**

- Pattern of conduct (A) and its relationship to the pressure of the same factors that results in self-employment and social.

عنوان الدراسة: نمط السلوك (A) وعلاقته بعوامل ضغط نفس العمل والنتائج النفس اجتماعية.

أهداف الدراسة: معرفة علاقة نمط الشخصية (A) بوصفه وسيطاً بين عوامل ضغط نفسي العمل والمحصلة النفس اجتماعية.

عينة الدراسة: طبقت الدراسة على (106) من موظفي مؤسسات كندا الكبرى.

أدوات الدراسة: اعتمد الباحث على مقياس نمط (A) وجرى التركيز على سمات دافع الإنجاز العالي وعدم الصبر أو النزق.

نتائج الدراسة:

بعد ضبط عوامل الضغط النفسي في العمل من (حجم العمل الكبير، غموض الدور، صراع الدور، النقص في ضبط ظروف العمل) تبين أن: دافع الإنجاز العالي وعدم الصبر يتوسطان العلاقة بين عدد عوامل ضغط نفس العمل والمحصلة النفس اجتماعية.

- **دراسة بوشوك (Buchok,2000) أمريكا:**

- Psychological pressure faced by information technology professionals.

عنوان الدراسة: الضغوط النفسية التي يواجهها محترفو تقنيات المعلومات.

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى معرفة العوامل التي تسبب ضغوط العمل.

عينة الدراسة: طبقت الدراسة على عينات طبقية عشوائية ، وبلغ عددهم (103) موظفين من موظفي شركات تقنيات المعلومات.

أدوات الدراسة: تم الاعتماد على استبانة تقويم الضغوط النفسية في العمل.

نتائج الدراسة:

أوضحت الدراسة: أن (58%) من أفراد العينة يشعرون بضغط العمل وذلك لزيادة أعباء العمل، في حين أن (24%) يرون أن الضغوط التي يشعرون بها مصدرها السياسات المتبعة في العمل، ويعتمد (11%) أن ضغوطهم من مسببات أخرى في الحياة، أما التعديل وملاحقته الجديدة من التقنيات فقد أشار إليه (4%) من المشاركين فيه ولم يوضح (6%) الأسباب التي تسبب لهم ضغوطاً في العمل.

- **دراسة هندركس (Handraks –1985) أمريكا:**

- The relationship between work stress and somatic disorders in self-defense.

عنوان الدراسة: العلاقة بين ضغط العمل والاضطرابات النفسجسمية.

أهداف الدراسة: التعرف على تأثير ضغط العمل في الغياب والأداء الوظيفي.

عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من (225) موظفاً في مؤسستين بالولايات المتحدة الأمريكية.

أدوات الدراسة: تم استخدام طريقة تحليل المسارات.

نتائج الدراسة:

بينت النتائج: أن ضغط العمل ليس له أثر مباشر في الغياب أو الأداء الوظيفي.

أما الغياب يؤثر بضغط العمل بحالات الإصابة بالزكام والأعراض السيكوسوماتية، والرضا الوظيفي والولاء التنظيمي، وتؤثر كل هذه العوامل تأثيراً مباشراً في الغياب الوظيفي.

يرتبط ضغط العمل بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي وهما يؤثران مباشرةً في الأداء الوظيفي.

- **دراسة ديفيدسون وآخرين (Defdson - 1982) أمريكا:**

- The relationship between psychological stress response and the individual perception of the pressure and control over the matters

عنوان الدراسة: العلاقة بين استجابة الضغط النفسي وإدراك الفرد للضغط وتحكمه في الأمور.

أهداف الدراسة: الكشف عن طبيعة العلاقة بين استجابة الضغط النفسي و إدراك الفرد للضغط وتحكمه فيه.

عينة الدراسة :تكونت عينة الدراسة من (75) فرداً، ذكوراً وإناثاً أجريت على سكان جزيرة ثري مايل في الولايات المتحدة الأمريكية.

أدوات الدراسة: تم استخدام أسلوب المقابلات الفردية لعينة الدراسة، حيث قُدمت مجموعة من الأسئلة المختلفة التي تقيس: العجز بالنسبة لأفراد العينة، وقدرتهم على اتخاذ القرارات المناسبة، ومعرفة مدى إدراكهم العام للظرف الضاغط.

وقد طبق مقياس استجابات التعامل مع المواقف الضاغطة نموذج الراشدين لقياس استجابة الضغط النفسي.

نتائج الدراسة:

كشفت الدراسة عن وجود فروق بين المجموعة الأولى والمجموعة الضابطة من حيث العلاقة بين استجابة الضغط والإدراك بالتحكم، حيث أظهرت المجموعة الأولى استجابة للضغط النفسي بشكل دال من خلال انخفاض التحكم بالأمور، وكذلك انطبقت هذه النتائج على مقياس استجابة الضغط النفسي. (نقلاً عن الرشيدي، 1999، 18)

- **دراسة زالزنك، ودي فريز (1977) أمريكا:**

The impact of stress in health and behavior and performance at work.

عنوان الدراسة: أثر الضغوط النفسية في الصحة، والسلوك، والأداء في العمل.

هدف الدراسة: معرفة تأثير الضغوط النفسية في الصحة وسلوك الفرد في عمله وأدائه .

عينة الدراسة: أجريت الدراسة على (2000) عامل وعاملة، ممن يعملون في شركة كندية.

أدوات الدراسة: تم الاعتماد على استبانة تقويم الضغط النفسي في العمل.

نتائج الدراسة:

وجد الباحثون مؤشرات لأعراض الضغوط النفسية تم تصنيفها في خمسة جوانب.

أكدت النتائج أن التغير في ظروف العمل ومتطلباته يؤدي إلى ازدياد الضغوط النفسية.

(نقلاً عن أبو حميدان، 1999، 39).

ثالثاً: أهم ما استخلص من الدراسات السابقة:

من خلال عرض تلك المجموعة من الدراسات السابقة والمتصلة بموضوع البحث الحالي يتضح ما يلي:

من حيث الأهداف:

تنوعت أهداف الدراسات السابقة بحيث ركزت بشكل أساسي على الأهداف الآتية:

- التعرف على الضغوط النفسية التي صادفت عينات الأبحاث بمجالات مختلفة من المهن.
- الكشف عن مصادر الضغوط النفسية وشدتها، في ضوء عدد من المتغيرات التي كان أهمها: الجنس، التخصص، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي.

من حيث المنهج:

لقد كان المنهج السائد في معظم الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي إضافة إلى بعض الدراسات التي اعتمدت المنهج شبه التجريبي، وأسلوب تحليل العمل.

من حيث العينات:

تألفت بعض العينات في مجموعة الدراسات السابقة من أعداد كبيرة نسبياً كدراسة العتيبي (658) عاملاً وعاملة، ودراسة زالزانك، دي فريز (2000) عامل وعاملة في كندا.
في حين تكونت بعض العينات من أعداد ذات نسب قليلة مثل دراسة عسكر (244) عاملاً وعاملة، ودراسة هندركس (225) موظفاً في أمريكا.
ويعود ذلك إلى نسبة تلك العينات في مجتمعاتها الأصلية المأخوذة منها أو وفقاً لأهداف كل دراسة.

من حيث الأدوات:

تم استخدام العديد من الأدوات في الدراسات السابقة ، وتنوعت بتنوع متغيرات الدراسات وهدفها، فالبعض منها تم إعداده من قبل الباحثين أنفسهم بما يتلاءم مع دراستهم، والبعض الآخر استخدم أدوات مُعدّه أصلاً من قبل ، والبعض استخدم أدوات ومقاييس أجنبية بعد أن تم تعديلها وتعريبها إلى البيئة التي جرت فيها الدراسة.

من حيث النتائج:

تنوعت نتائج الدراسات التي تم عرضها ، وذلك وفقاً لتنوع أهدافها، إلا أن معظمها قد اتفق على:

- وجود فروق دالة إحصائياً في الضغوط النفسية من حيث مصادرها وشدتها وخضوعها لمتغيرات مختلفة منها: الجنس، الخبرة، التخصص، المؤهل العلمي.

- اتفقت بعض الدراسات على وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير الجنس وعلى شدة الضغوط بالنسبة للعمال الوافدين.
- أظهرت بعض الدراسات اتفاقاً من حيث ارتباط الضغوط والأعراض الناجمة عنها.

رابعاً – ما استفاد منه الباحث في بحثه الحالي من الدراسات السابقة:

استعرض الباحث فيما سبق مجموعة من الدراسات السابقة العربية والأجنبية والتي تناولت موضوع الضغوط النفسية بشكل عام وضغوط العمل بشكل خاص ، وذلك من خلال علاقتها بأحد متغيرات البحث الحالي وتمثلت استفادة الباحث من الدراسات السابقة في الجوانب الآتية:

- أسهمت الدراسات السابقة في إغناء معلومات الباحث من حيث تقديم الخلفية النظرية، إضافة إلى الاستفادة من المنهجية العلمية التي استخدمت في تلك الدراسات.
- الاستفادة من الدراسات السابقة في تصميم أداة البحث وذلك من خلال الاطلاع على الأدوات المستخدمة في تلك الدراسات وكيفية تصميمها.
- الإفادة من الدراسات السابقة في أسلوب اختيار مجتمع البحث وسحب عينته.
- الأخذ ببعض الأساليب أو الطرق الإحصائية بدراسات متشابهة مع الدراسة الحالية، والتطرق إلى معرفة أسلوب مناقشة النتائج وتفسيرها والتعليق عليها.
- مقارنة نتائج البحث الحالي بالنتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة والمرتبطة ببعض جوانب هذا البحث.

خامساً – مكانة البحث الحالي بين الدراسات السابقة:

من خلال ما تم ذكره عن الدراسات السابقة يمكن الحديث عن التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة وهو:

1- مناقشة الموضوع الرئيس وهو الضغط النفسي من حيث المصادر والأنواع والنظريات والنماذج التي تناولته.
2- أهمية الموضوع المدروس وأهمية الفئة المستهدفة بالدراسة.

بينما تميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة التي تم عرضها من خلال ما يلي:

1- التركيز على طبيعة العلاقة بين الضغط النفسي وكمية الإنتاج من حيث التأثير الإيجابي (زيادة الإنتاج) أو التأثير السلبي (انخفاض الإنتاج).
2- تعدد الأهداف التي يرنو البحث إلى تحقيقها والتي تتجلى في معرفة طبيعة العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عمال الإنتاج في الشركة الطبية "تاميكو" مراعياً دراسة متغيرات هامة كالجنس ، التخصص ، المؤهل العلمي ، عدد سنوات الخبرة.

3- طبيعة مجتمع البحث الذي يعد من أهم مقومات المجتمعات الصناعية الكبرى.
4- دقة عمل أفراد عينة البحث بالنسبة لتخصص العمل.
5- تصميم مقياس جديد (الضغوط النفسية) والذي يتناول ضغوط العمل بشكل خاص من حيث تضمنه مجالات هامة لفئة العمال منها: صراع الأدوار، عبء الدور، غموض الدور ، العلاقة مع الزملاء ، المساندة الاجتماعية ، المسؤولية عن الآخرين.

من هذا الجانب يُعد المقياس أول مقياس في البيئة السورية على حد علم الباحث يتوجه إلى قياس الضغوط النفسية عند عمال الإنتاج.

تعقيب:

مما تقدم يتبين أهمية الاطلاع والاهتداء بالدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث ، سواء أكان ذلك من خلال المنهجية العلمية المتبعة أم من حيث الأهداف والأدوات المستخدمة، أم من حيث النتائج التي نتجت عنها تلك الدراسات، كما أغنت الدراسات العربية والأجنبية السابقة التي تم عرضها معلومات الباحث من حيث إثراء الخلفية النظرية بنتائج أبحاثها، إضافة إلى استفادة الباحث من الجانب العملي في تصميم المقياس، فضلاً عن إبراز أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة والبحث الحالي .

الفصل الثالث

الضغوط النفسية

ـ تمهيد:

إن تعدد المثيرات المادية منها أو السيكولوجية جعلت إنسان هذا العصر يتأثر بها، وهذا التأثير يمتد من المنزل إلى بيئة العمل أو بالعكس، حيث يتمثل هذا التأثير في حدوث ضغوط نفسية تجعل الإنسان قلقاً وسهل الاستثارة والانفعال، الأمر الذي ينعكس على أدائه الوظيفي وعلاقاته مع زملائه ورؤسائه، وربما صحته النفسية وصحته الجسدية.

فموضوع الضغوط النفسية يثير في الوقت الراهن اهتماماً ملحوظاً بين المختصين في مختلف ميادين علم النفس والطب، ويلقى اهتماماً زائداً من وسائل الإعلام، حيث ركزت عليه الدراسات والأبحاث والبرامج من خلال عرضه في مؤتمرات علم النفس (Mclelleh, 1988) نقلاً عن (أبو حميدان، 1999، 2).

أولاً – مفهوم الضغوط النفسية:

للتعرف إلى الاشتقاق اللغوي لكلمة ضغط في المعاجم اللغوية نجد تعريفاً للضغط منسوباً إلى ضغط الدم، ويقصد به الضغط الذي يحدثه تيار الدم على جُدُر الأوعية.

أما مفهومه الهندسي: فهو القوة الواقعة على حدة المساحات في الاتجاه العمودي عليها، ونجد أيضاً تعريف الضغط الجوي في الطبيعة بأنه: التركيز على نقطة معينة بفعل الثقل الذي يحدثه عمود الهواء في هذه النقطة.

فالضغوط أساساً هي مفاهيم جاءت من الفيزياء، وتعني المضاعفات التي تؤثر في حركة ضغط الدم في الجسد.

أما في علم النفس، فتعني الضغوط: المطالب التي تجعل الكائن الحي أو الفرد يتكيف ويتعاون لكي يتلاءم مع ما حوله، والضغوط النفسية بشكل عام تتمثل في القلق، والصراع، وعدم الارتياح، والشعور بالألم ..... الخ.

وعادة ما تقود هذه الضغوط إلى العديد من المشكلات النفسية والجسدية التي تجعل الفرد غير قادر على العطاء والإنتاج وبخاصة في مجال العمل.

في البداية كان الاهتمام بدراسة الضغوط النفسية يعود إلى أثر الخبرات والأحداث التي يمر بها الفرد في صحته النفسية ، ويعود ذلك إلى عام (1929) حيث أجرى (والتركانون W, cannon) ملاحظاته المثيرة للضغوط فكانت نتيجته النهائية هي أن المنبهات التي تُحدث إثارة إنفعالية تسبب تغيرات في العمليات الفسيولوجية الأساسية، وفي عام (1951) قدم (أدولف ماير A, Mayer) إنجازاً يتعلق باستخدام خريطة الحياة كوسيلة في التشخيص الطبي مؤكداً على دور أحداث الحياة المثيرة للمشقة في نشأة الاضطرابات النفسية (جاب الله، 1993، 230–231)؛ ومن بعدها قامت أول محاولة علمية لتفسير الاضطرابات النفسية

والجسمية المتصلة بالضغوط، والتي قام بها هانزسيلي، عالم الغدد الصم بجامعة مونتريال، ورائد المدرسة العلمية التي قدمت مفهوم الشدائد إلى الحياة العلمية، وكان ذلك عندما أرسى مفاهيم (عَرَض التكيف العام). (Salye, 1976, 19).

كان سيلي متأثراً بفكرة أن معظم الكائنات البشرية لها رد فعل على الشدائد والضغوط عن طريق تنمية أعراض غير نوعية...، وذكر وجود أشكال عديدة من الضغوط الداخلية والخارجية التي يتعرض لها الفرد نتيجة تلف الأنسجة الجسمية، أو التلوث، أو التعب والإحباط، والصراع، وإنَّ هذه الضغوط تحدث ثلاث مراحل لعَرَض التكيف العام في تفاعل الفرد معها وهذه المراحل هي:

ا- مرحلة (الإنذار أو التنبيه للخطر):

تبدأ هذه المرحلة بوجود صدمة أو ضغط بفعل مثير خارجي، وتكون مقاومة الفرد فيها منخفضة، فينشط بذلك نظام الضغط الداخلي ويستثير وسائل الدفاع لدى الفرد مثل: زيادة ضربات القلب، ارتفاع ضغط الدم، ارتفاع معدل التنفس، توتر أعصاب، وكلما زادت حالة الإجهاد أو الضغط انتقل الفرد إلى مرحلة ثانية.

2- مرحلة (المقاومة):

تزداد فيها حدة الأعراض من نشاط معتدل إلى أعراض التكيف، وفيها يشعر الفرد بالقلق والتوتر والإرهاق، مما يشير إلى مقاومته للضغط، وقد يترتب على هذه المقاومة وقوع حوادث وضعف في القرارات المتخذة، والتعرض للأمراض خلال هذه المرحلة، وذلك لأن الفرد لا يستطيع أن يسيطر على الموقف بإحكام، مما يجعله يشعر بالإنهاك، وأكثر الأعضاء تأثراً بهذه المرحلة هو: القلب ثم الأوعية الدموية، والمعدة ، والعظام، والعضلات.

3- مرحلة (الاستنزاف):

تحدث عندما تضعف قدرة الفرد على مواجهة مسببات الضغط في أثناء مرحلة المقاومة، الأمر الذي يؤدي إلى اختلال فسيولوجي لدى الفرد.

يمتد في هذه المرحلة تأثير الضغوط وعوامل الشد الانفعالي، حيث يمكن أن يموت الكائن عند هذه النقطة، وخاصة إذا وصلت المقاومة والاتزان إلى درجة كاملة من عدم الاحتمال، فالإجهاد يمثل حالة عدم توازن ما بين متطلبات البيئة وقدرة الفرد على التكيف.

وتعد هذه المرحلة من المراحل الحادة والخطيرة بحيث تشكل تهديداً لكل من الفرد والمنظمة، فعقل الإنسان وجسمه لهما حدود للتحمل والمقاومة، فكلما زاد معدل تكرار الإنذارات والمقاومة أصبح الفرد أكثر إرهاقاً وإنهاكاً في عمله وحياته، وزادت قابليته للتعرض لأمراض بدنية ونفسية. (Salye, 1976, 27-31)

وخلافاً لنموذج سيلي نجد نموذج(كوكس، ماكاي- Cox-Mackey):

الذي يعبر عن الضغط بأنه جزء من التفاعل بين الفرد وبيئته، أي أنه يعامل الضغط على أنه متغير وسيط، ويحدد نموذجه بأربع مراحل هامة لنشوء الضغط هي:

1- مرحلة تعرض الفرد لمطلب ما: داخلي مثل: حاجات الفرد النفسية، أو الفسيولوجية ، أو لمطلب خارجي من بيئة الشخص.

2- مرحلة نشوء الضغط: وهي نتيجة عدم التوازن بين المطالب وإدراك الشخص لمقدرته على مواجهة هذه المطالب، وعدم التوازن يكون بين المطالب والقدرة المدركة لهذه المطالب.

3- مرحلة الاستجابة: يلجأ فيها الفرد لإحدى أساليب التعامل مع الضغط المتاح له.

4- مرحلة العواقب الناجمة عن استجابة الفرد: حيث إن الضغط يمكن أن يحدث عندما يفشل الفرد في مواجهة المطالب (Cox - 1980, 20).

وفي عام (1982) ظهر نموذج التقييم المعرفي الهام لـــ: لازاروس وآخرين، ليعبر عن حدوث الضغوط عندما يواجه الفرد مطلباً يفوق قدرته على التكيف، ويرى لازاروس أن الضغوط وأساليب مواجهتها ترجع للمعرفة (الإدراك والتفكير)، وللطريقة التي يقيم بها الفرد علاقته بالبيئة، ويشير لازاروس إلى أن للضغط ثلاث عمليات لا تحدث متتالية بالضرورة هي:

1- عملية (التقدير الأولي):

وهي عبارة عن إدراك الفرد لتهديد ما، ثم تقييمه للحدث إما بأنه مفيد وهذا يعبر عن التوافق بين الشخص وبيئته، أو تقييمه بأنه حدث ضاغط.

2- عملية (التقدير الثانوي):

هي تقييم ما لدى الشخص من طرق للمواجهة، ومدى ملائمة هذه الطرق لخفض التوتر والألم.

3- عملية (المواجهة):

هي عبارة عن إعادة تقييم الموقف والاستجابة له، ثم تنفيذ الاستجابة (Lazarus, 1974, 250).

وفي نهاية التطور التاريخي لمفهوم الضغط النفسي يجد الباحث أن الضغط النفسي ليس مجرد موقف ضاغط وإنما هو نتيجة لتفاعل المتغيرات البيئية مع المتغيرات الذاتية والشخصية للفرد.

ثانياً – تعريفات مقدمة لمفهوم الضغط النفسي وضغط العمل:

يعرف حسين الضغوط النفسية بأنها:

"تلك العوامل الخارجية والداخلية الضاغطة على الفرد ككل، أو على أي عضو فيه، الأمر الذي يؤدي إلى الشعور بالتوتر أو الاختلال في تكامل شخصيته، وعندما تزداد شدة هذه الضغوط فإن ذلك قد يفقد الفرد قدرته على التوازن ، ويغير نمط سلوكه إلى نمط جديد" (حسين، 1993، 36).

بينما يعرف جورج الضغوط النفسية بأنها: "مجموعة التغيرات التي تنتج عن أحداث الحياة، والتي يكون لها تأثير واضح على الصحة النفسية والعقلية للفرد، وتتمثل بفقدان العمل، أو الضيق المادي، أو بعض الأمراض الجسمية "(G,kisker, 1977, 115).

ويُعّرف ضغط العمل حسب فريق عمل (Noish) بأنه:"استجابات ضارة مؤذية، جسدية وعاطفية، تظهر عندما تكون متطلبات العمل لا تناسب المقدرات والموارد، أو حاجات العمل" (Noish, 1998, 10).

ويعرف سيزلافي وآخرين ضغوط العمل بأنها: "تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية، أو المنظمة، أو الفرد نفسه" (سيزلافي، 1991، 180).

في حين يعرفها المشعان بأنها: "المصادر التي توجد في مجال العمل وتفرض حملاً زائداً على العاملين ، ويترتب عليها درجة من التوتر والضيق التي يسعى الفرد إلى تجنبها، أو التقليل منها" (المشعان، 2001، 72).

أما الهنداوي فتعرف ضغوط العمل بأنها: "بأنها تجربة ذاتية تُحدث لدى الفرد محل هذا الضغط اختلالاً نفسياً كالتوتر أو القلق أو الإحباط، أو اختلالاً عضوياً كضربات القلب، ويحدُث هذا الضغط نتيجة لعوامل قد يكون مصدرها البيئة الخارجية، أو المنظمة، أو الفرد نفسه، وتختلف المواقف المسببة لضغوط العمل باختلاف مواقع الأفراد وطبيعة عملهم" (الهنداوي، 1994، 91).

ثالثاً – مصادر ضغوط العمل:

ظهرت العديد من التصانيف والنماذج التي وضعها الباحثون لتصنيف مصادر الضغوط، والتي تباينت بحسب نظرة مصنيفيها، بوصفها معايير يمكن بواسطتها قياس الضغوط في الدراسات التطبيقية التي طُرحت لتناسب بعض المهن.

يرى الهيجان أن الباحثين سلكوا ثلاثة مسارات لتصنيف مصادر الضغوط هي:

النموذج الثنائي، والنموذج الثلاثي، والنموذج متعدد الأبعاد:

1- النموذج الثنائي:

يصنف مصادر ضغوط العمل في مجموعتين:

الأولى: تشتمل على السياسات التنظيمية، والهيكل التنظيمي، والمراحل التنظيمية.

الثانية: تشتمل على تجهيزات بيئة العمل المادية، والسلامة والصحة المهنية، وعلاقات العمل الشخصية، ومتطلبات الوظيفة، ومتطلبات الدور.

2- النموذج الثلاثي:

يصنف مصادر ضغوط العمل في ثلاث مجموعات رئيسة هي:

الأولى: عوامل متعلقة بالفرد.

الثانية: عوامل متعلقة بالمنظمة.

الثالثة: عوامل متعلقة بالبيئة.

3- النموذج متعدد الأبعاد:

يصنف مصادر ضغوط العمل في أربع مجموعات رئيسة فأكثر: منها (الفيزيقية، جماعة العمل، الفردية، التنظيمية) (الهيجان، 1999، 73).

ويحدد محمد مصادر ضغوط العمل في ست مجموعات يمكن إيجازها بـــ: مطالب المنظمة، مطالب العمل، مطالب الدور، مطالب ظروف العمل، مطالب المهنة، مطالب العلاقات مع الأفراد والجماعات (محمد، 1992، 69-94).

ويمكن تصنيف مصادر ضغوط العمل في مجموعتين رئيستين، وذلك بسبب طبيعة نشوء الضغط الحاصل من تفاعل القوى بين تلك المتغيرات ومدى استجابة العاملين لها في هاتين المجموعتين:

المجموعة الأولى:

تضم المصادر التنظيمية لضغوط العمل ومن أهمها:

الاختلاف المهني، غموض الدور، صراع الأدوار، عبء الدور، المسؤولية تجاه الأفراد، النمو والتقدم المهني، الافتقار إلى المشاركة في اتخاذ القرارات، ظروف العمل المادية، المساندة الاجتماعية، العلاقة مع الزملاء.

المجموعة الثانية:

وتضم المصادر الشخصية لضغوط العمل ومن أهمها:

نمط الشخصية، القدرات والحاجات، الحالة النفسية والبدنية للفرد، معدل التغير في حياة الفرد، واردات العمل. (يوسف، 1991، 43 – 48).

أ- المصادر التنظيمية لضغوط العمل:

كشفت بعض الدراسات عن وجود عدد من المتغيرات في محيط العمل، التي لها تأثير مباشر في معاناة الأفراد من ضغط العمل، ولكن تأثير هذه المتغيرات على مستوى ضغط العمل يختلف من منظمة لأخرى، ويخضع للفروق الفردية، وفيما يلي أهم هذه المتغيرات:

1 – الاختلاف المهني:

إن العمل بطبيعته هو مجموعة من المهام التي يؤديها الفرد العامل سواء أكان مديراً، أم موظفاً، أم عاملاً، وكل مهمة تتكون من عدة نشاطات ومتطلبات يؤديها الفرد وتسبب له ضغوطاً مختلفة (نفسية، مهنية)؛ فالوظيفة التي تتطلب من شاغلها اتخاذ قرارات هامة في ظل ظروف غير واضحة، أو الوظيفة التي تتطلب من شاغلها اتخاذ قرارات هامة حتى ولو كان مستوى مهاراته الشخصية عالياً، غالباً ما تسبب له مستوى عالٍ من الضغط.

وقد أظهرت بعض الأدلة التي جمعها باراسون وأولوتو أن وظائف الإدارة العليا تتضمن إجهاداً بسبب ضغط الوقت، وكثرة الاجتماعات، وصعوبة تحقيق معايير عالية الإنتاجية، في حين تتضمن وظائف الإدارة الدنيا مسببات إجهاد مختلفة ناتجة عن المشكلات التقنية، أو الإحباط الناتج عن نوعية الدور الذي يلعبه الموظف (نصير، 1997، 309). وفي دراسة أخرى عن مستوى الضغط تبين أن موظفي السيطرة الجوية يعانون مستوى أعلى من الإجهاد بالنسبة للموظفين العاملين في مجالات أخرى لأن هذه المهنة تتطلب تركيزاً شديداً لطاقات الفرد العقلية والبدنية .

وأكدت دراسة حديثة الدليل على وجود مثل هذه المشكلة في مستوى الإجهاد لأكثر من (130) مهنة، حيث بينت نتائجها أن هناك عدة مهن تتميز بدرجة عالية من الإجهاد مثل مهنة: (الطب، مدير المكتب، المشرف، مضيف الطيران)، بينما هناك وظائف أقل إجهاداً مثل: (عمال المشروع، الخدم، العامل الزراعي....)، في حين ترى فائق أن ضغوط الاختلاف المهني ترجع إلى الجهود الجسمية والعضلية والفكرية المبذولة عند أداء بعض الأعمال التي تؤدي إلى الشعور بالتعب وفقدان الرغبة بالعمل، وانتظار أول فرصة لاستبدالها (فائق، 1990، 147).

2– غموض الدور:

تتمثل عملية غموض الدور في نقص المعلومات اللازمة للعاملين، لسلوك الدور المتوقع أو جهلهم بالمهام التي يفترض أن يقوموا بها، أو حدود صلاحياتهم وسلطاتهم ذات العلاقة المباشرة بأهداف سياسات المؤسسة التي يعملون فيها، مما يجعلهم غير قادرين على الاندماج في العمل، وبالتالي الشعور بالضغط خوفاً من ارتكاب أخطاء تعرضهم للمساءلة.

وأوضحت دراسة في القوى العاملة أن غموض الدور وعدم كفايته فيما يتعلق بوظائف القوى العاملة، كانت مصدراً هاماً لضغط العمل بالنسبة لثلث أفراد القوى العاملة في حين أن (10%) فقط من القوى العاملة شعروا أن لديهم معلومات كافية عن وظائفهم وعن الشركة.

إن غموض الدور يؤدي إلى نتائج سلبية كثيرة، مثل تناقص الرضا الوظيفي، نقص احترام الذات، الشعور السلبي الناتج عن التوتر (نصير، 1997، 310).

وأظهرت نتائج بعض الدراسات أن الأفراد لا يستجيبون بالطريقة نفسها في مواجهة غموض الدور، فالبعض لديه قدرة عالية على تحمل الغموض ويكون أقل تأثراً بضغط العمل (عسكر، 1988، 12).

ويرى بيير – إضافة إلى – ما سبق أن الضغط الناتج عن غموض الدور ينشأ عندما يفتقد الموظف التغذية المرتدة التي تبين نتائج أدائه وما يترتب عليها، أو عندما تتركز التغذية المرتدة على السلبيات والأخطاء من دون الإشارة إلى الإيجابيات(Beehr, 1995, 37).

3- صراع الأدوار:

يعد صراع الأدوار من العوامل المهمة في حدوث ضغط العمل، فصراع الأدوار يعني التعارض بين الواجبات والممارسات والمسؤوليات التي تصدر في وقت واحد، أو تعدد التوجيهات من الرؤساء والمشرفون ، مما يُشعر العامل بعدم الاستقرار ويجعله يقع تحت وطأة الضغوط المستمرة، والتي تستلزم إعادة توفيقها للتخلص من الضغط. ويتمثل صراع الأدوار أيضاً بتعرض الفرد العامل لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة، فقد تتطلب وظيفة الفرد العمل لساعات طويلة، والسفر لمسافات بعيدة، وقد يتعارض ذلك مع متطلبات دوره كزوج أو أب.

وقد بينت نتائج إحدى الدراسات التي أجريت بهذا الخصوص أنَّ ضربات القلب تتزايد بحدة في الأوقات التي يتعرض فيها الفرد لصراع الدور أثناء عمله اليومي ، كما يزداد التوتر وينخفض الرضا الوظيفي (عسكر، 1988، 13).

ويقدم الهيجان عدة صور من صراع الأدوار في المنظمات تتكون من العناصر الآتية:

- تعارض أولويات مطالب العمل:

في كثير من الأحيان يجد بعض الموظفين أنفسهم في مأزق نتيجة حاجتهم إلى إنجاز الأعمال التي تمليها عليهم أدوارهم اليومية، والأعمال التي يكلفهم بها الرؤساء ويتوقعون لها الإنجاز الفوري.

- تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة:

عندما يكون الفرد ذا شخصية ناضجة ويسعى إلى تحقيق ذاته، واستقلاليته، في الوقت الذي ترى فيه المنظمة أنه ينبغي على الأفراد الاعتماد عليها من خلال التخصص الدقيق في العمل.

- تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة:

غالباً ما يحدث هذا الموقف بالنسبة للموظف الجديد الذي قد يجد نفسه حائراً بين الالتزام بتعليمات وتوجيهات الإدارة التي يعمل بها ومسؤولياته الموضحة في الوصف الوظيفي لعمله، وبين تنفيذ رغبات الزملاء في تقديم المساعدة لقسم آخر والتي ربما تعني الخروج عن مهامه وواجباته.

- تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة التي يعمل فيها:

تتمثل القيم عادة في الأشياء التي تبين الصواب من الخطأ، فعندما تتعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة، يحول ذلك التعارض دون انسجام الأفراد مع أهداف منظماتهم وعجز المنظمات عن تحقيق أهدافها التي تسعى إليها (الهيجان، 1999، 177-178).

4- زيادة عبء الدور أو انخفاضه:

يقصد بعبء الدور: عبء العمل الذي يتضمن زيادةً أو انخفاضاً في الدور الذي يكلف به الفرد العامل أو الموظف، فقد تكون الزيادة بمطالبته بالقيام بمهام كثيرة لا يستطيع إنجازها في الوقت المحدد من قبل إدارته، أو عبئاً نوعياً كالتكليف بأداء مهام تتطلب قدرات جسمية ومهارات علمية عالية لا يملكها الفرد.

أما انخفاض عبء الدور فيقصد به أن الموظف لديه عمل قليل غير كافٍ لاستيعاب طاقاته وقدراته واهتماماته، لأن لديه إمكانات أكبر من المهام والواجبات المكلف بها. فالعامل على خط الإنتاج الذي يستخدم قدرة واحدة من قدراته يكون عرضة للشعور بالملل والرتابة، ويفتقر إلى الشعور بالأهمية أو الإثارة في عمله، كما يؤدي انخفاض عبء الدور إلى الشعور بضغط العمل الذي قد يسبب تدني المستوى الصحي للفرد وانخفاض مستوى الأداء على الصعيد الوظيفي، وزيادة الشكوى والعصبية، والغياب عن العمل (المرجع السابق، 1999، 142).

ويمثل أيضاً وقت العمل عبئاً إضافياً على العمال في بعض المهن التي تتطلب طبيعة العمل فيها العمل لساعات طويلة، أو تتطلب أداء متواصلٍ، أو عملاً ليلياً، أو في أثناء العطلات فهذه جميعها أسباب لمصادر الضغوط في أثناء العمل.

5- المسؤولية تجاه الأفراد:

تقوم كل منظمة بتقسيم المسؤوليات بين أفرادها، فمنهم من يتعامل مع الأمور المالية (الميزانية والمحاسبة)، ومنهم من يتعامل مع تزويد المعدات وصيانتها، ومنهم من يتعامل بشكل رئيس مع الأفراد (المشرفين والمديرين).

وهناك اختلاف في مستوى الضغوط المصاحبة لكل نوع من أنواع المسؤوليات، وقد أثبتت الدراسات وجود مثل هذه الاختلافات، حيث وجد أن الموظفين المسؤولين عن أفراد آخرين يتأثرون بشكل أكبر بضغط العمل أكثر من أولئك الذين يتعاملون مع أمور غير شخصية كالآلات مثلاً، وهم الأكثر تعرضاً لظهور الأعراض التقليدية للضغوط عليهم مثل: القرحة المعدية، ارتفاع ضغط الدم الشرياني (نصير، 1997، 312).

6- النمو والتقدم المهني:

يؤدي النمو والتقدم المهني إلى تحقيق الذات ، وذلك بعد أن يشعر الفرد أنه اكتسب قدرات جديدة تحقق أحلامه، حيث يتطلع كل موظف أو عامل إلى إمكانية الارتقاء في السلم الوظيفي لاكتساب خبرات جديدة تشبع طموحاته المادية والمعنوية.

ورغم أهمية هذا العنصر بوصفه هدفاً رئيساً ينشده العاملون ويتطلبه التطور الوظيفي والمهني، إلا أنه قد يكون سبباً من أسباب ضغوط العمل السلبية خاصة عندما لا يكون لدى المؤسسة خطة للتطوير الوظيفي، أو عندما يكون نظام الأجور والحوافز فيها أدنى من نظائرها في المؤسسات والمنظمات الأخرى، مما يؤدي بالعمال إلى الملل من العمل وعدم الحماس في الإنجاز، وضعف الولاء للمنظمة التي يعملون فيها.

فإحساس الفرد العامل بأن فرصة ترقيته في مجال عمله ضعيفة أو تحكمها معايير أخرى غير كفاءة الأداء، يعد أحد المصادر المهمة المسببة لضغط العمل لتعارض واقع الفرد العامل مع طموحاته (الهنداوي، 1994، 102).

ورغم ما قد يعترض الفرد من ضغط بسبب عدم حصوله على الترقية في عمله في الوقت المناسب فإن هذا الشعور يستمر عندما يرتقي الفرد لعمل يفوق قدراته الشخصية وإمكانياته (ماهر، 1991، 296).

7 – عدم المشاركة في اتخاذ القرارات:

إن عدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات خاصة تلك التي تتعلق بأعمال يمارسونها تعد تجاهلاً للاحتياجات الطبيعية للعاملين بوصفهم أفراداً بحاجة إلى التقدير واحترام الذات وإثباتها، ويؤدي هذا الأمر إلى انخفاض الروح المعنوية للعاملين، وفقدان انتمائهم للمؤسسة التي يعملون فيها.

وإن قلة مشاركة الموظفين في صنع القرارات تستجر نتائج سلبية أخرى تشكل مصدراً إضافياً للتوتر وضغط العمل وهذا يعود لسببين:

1- شعور الموظفين غير المشاركين في عملية صنع القرار بأنهم أهملوا، والإهمال خبرة سلبية لا تنسى.

2- شعور الموظفين بفقدان السيطرة والعجز بسبب عدم إعطائهم الفرصة للتأثير على الأحداث المهمة المتعلقة بوظائفهم.

إن ردود الأفعال هذه تزيد من تأثير الضغوط، ويكون من المفيد السماح بمشاركة الموظفين في صنع القرارات كلما كان ذلك ممكناً، لأن ذلك يعزز من الرضا الوظيفي ويزيد الإنتاجية، ويزيل مصدراً من مصادر ضغوط العمل (Furnham, 1981, 32).

8- ظروف العمل المادية:

يقصد بها الظروف المادية للعمل وما تحتويه من عوامل مادية مثل:

(مستوى الإضاءة، درجة الحرارة، الخدمات والمساندة، وسائل الصحة والسلامة من احتمال التعرض لأية مخاطر أو أمراض مهنية)؛ فإذا كان جو العمل غير مناسب فإنه يؤدي إلى النفور منه، ويتولد لدى العاملين فيه ضغوط بمستويات مختلفة تزداد وتنخفض بحسب نوع العمل وطبيعته، ولكنها تؤدي في النهاية إلى قلة الإنتاج أو قلة كفاءته.

ويحصر الهويش مصادر ضغوط العمل المرتبطة بظروف العمل المادية في خمسة عناصر هي:

1- ارتفاع درجة الحرارة أو انخفاضها عن الحد المعقول في مكان العمل.

2- الضوضاء الشديدة وخاصة الأصوات العالية.

3- الإضاءة المتوهجة بمختلف أنواعها والأشعة تحت الحمراء أو فوق البنفسجية.

4- ظروف العمل القاسية كما في الصناعات الثقيلة.

5- تنقل الأفراد من واردة عمل إلى أخرى. (الهويش، 1999، 20).

9- المساندة الاجتماعية:

يقصد بها العلاقات التي يتمتع بها الفرد في محيط بيئته والتي من شأنها تنشيط استجابته نحو مثيرات ضغوط العمل أو تخفيفها (Beehr, 1995, 109).

فالمساندة الاجتماعية التي يتلقاها الفرد من الآخرين ترتبط بالصحة والاستقرار النفسي و الاجتماعي.

ويشير مفهوم المساندة الاجتماعية إلى الشعور بالراحة والمساعدة أو المعلومات التي يتلقاها الفرد من خلال اتصاله الرسمي أو غير الرسمي بالجماعات والأفراد.

فقد أكدت إحدى الدراسات التي أجريت عن المساندة الاجتماعية أن انخفاض مستوى مساندة الزملاء في العمل يؤدي إلى زيادة الشعور بمستويات مرتفعة من الضغط النفسي (Chapnan, 1995) (نقلاً عن مريم، 2006، 17).

ودلت نتائج دراسة أخرى على أن المساندة الاجتماعية التي يتلقاها الموظفون تعمل على تخفيف النتائج السلبية لضغوط العمل، والضغوط النفسية بشكل عام، وتعمل على تقليل الشكاوى المرتبطة بصحة الأفراد وعملهم (المرجع السابق،20).

10- العلاقة مع الزملاء:

يعد الانتماء إلى مجموعة من الأصدقاء أو إلى شبكة العلاقات الاجتماعية من العوامل التي تعطي معنى للحياة وتوجهها نحو الصحة والرضا، وتدفع الأفراد إلى مقاومة الضغوط وتحملها، وعلى العكس من ذلك فإن عدم القدرة على إنشاء علاقات طيبة ومثمرة مع زملاء العمل يشكل مصدر ضغط للفرد (الصباغ ،1980، 30).

فالعلاقة في بعض الأحيان بين الفرد (العامل) وزملائه تتسم بالإيجابية في حال كان الزملاء مصدراً للتأييد والتعاطف في المواقف الصعبة، ويمكن أيضاً أن تكون هذه العلاقة ذات طبيعة تنافسية وغير متوازنة مما يؤدي إلى التنافر، لذلك يعد كل من التعاون والتنافس ظاهرة هامة من مظاهر العلاقات المتبادلة بين زملاء العمل ومن دوافع العمل وبواعثه، لذلك أجريت عدة دراسات لبيان أثر كل منها على الإنتاج وعلى العلاقات الاجتماعية والنفسية المتبادلة بين الزملاء، ومنها دراسة Lestouk& Wayat عن أثر المنافسة بين الزملاء في العمل، وتبين أن العاملات في مؤسسة للف الورق زاد إنتاجهن بنسبة (46%) عند استحداث المنافسة بينهن، إلا أنه كان من نتيجة هذه المنافسات فساد العلاقات الاجتماعية بين العاملات نتيجة حدة المنافسة (طه، 1997، 286).

كما يعتقد البعض أن "العلاقات المشحونة بين زملاء العمل ورئيس العمل، والعزلة الاجتماعية تعد من الأسباب الرئيسة للضغط النفسي في العمل" (Mann 2000) (نقلاً عن الشريف، 2003، 58). وعلى العكس من ذلك وجد بعض الباحثين "أن قدرة الفرد على مشاركة الآخرين في تفكيرهم ومشاعرهم تُعد من الأمور التي تقي من الضغط النفسي في العمل، وتزيد في نسبة إنتاجية العمال " (Gaudette, 2001) (نقلاً عن الشريف، 2003، 58).

ب- المصادر الشخصية لضغوط العمل:

يقصد بالمصادر الشخصية لضغوط العمل تلك المتغيرات المتعلقة بالفرد التي أدت إلى تكوين شخصيته كالوراثة، والبيئة، إضافة إلى التركيبة الذاتية الخاصة لكل فرد، هذا إلى

جانب وعي الفرد بذاته ، واستيعابه لردود أفعاله تجاه المؤثرات التي يتعرض لها في حياته ضمن نطاق العمل وخارجه، وكل ذلك يشكل مصدراً قوياً من مصادر ضغوط العمل، وبصفة عامة يمكن القول:

إن الأفراد لا يستجيبون بالطريقة نفسها للمواقف الضاغطة، لأنها مسألة إدراكية ومن أبرز العوامل التي تتعلق بالمصادر الشخصية العناصر الآتية:

1– نمط الشخصية:

في الستينات قام الدكتور (راي روزنمان) المدير المساعد لمركز أمراض القلب في مركز طبي بسان فرانسيسكو بدراسات توصلت إلى أنه يوجد فصائل للشخصية، وفصائل للدم تدعى بأنماط سلوك الشخصية، وقد تم تصنيفها في نمطين أساسيين هما نمط الشخصية A ونمط الشخصية B :

أ– نمط الشخصية "A":

أصبح نمط السلوك "A" مفهوماً نفسياً ذائع الصيت، ويعد مفهوماً مركزياً في علم نفس الصحة وبخاصة فيما يتصل بأمراض القلب وهو السبب الأول للوفاة في العالم، وقد أجريت على نمط السلوك "A" بحوث كثيرة برهنت أنه ينبئ بمرض الشريان التاجي للقلب (Lichtenstein.plom, 1989, 426).

ويتميز نمط السلوك "A" بخاصية الإقدام ، التنافس، المثابرة، النشاط الزائد، كثرة الحركة والإقبال على العمل، لكنه يتحدث بانفعال ويستعجل الآخرين لتنفيذ ما يقوله، كما أنه يكافح لإنجاز أكبر عدد من المهام بأقل وقت ممكن، وهو غير صبور، ويكره الانتظار وكأنه في صراع دائم مع الأفراد.

لذا فإن صحته ضعيفة ومعرضة أكثر من غيره للإصابة بمرض القلب نتيجة تأثره بضغوط العمل واستجابته لها بقدر أكبر من الآخرين. (عبد الخالق، 2000، 2).

ب–نمط الشخصية "B":

هو شخص هادئ، مسترخي الأعصاب، حساس، متفوق علمياً، وهو أقل عرضة لأمراض القلب، ففي دراسة أجريت على الأنماط الشخصية تبين أن النمط "B" يحمل السمات المعاكسة للنمط"A" بشكل كلي، وبالتالي يعد صحياً، وبعيداً عن احتمال معاناته من الضغط النفسي، وذلك لأنه لا يستجيب بشكل عدائي، وإن دافعيته للإنجاز أقل من النمط "A" ، كما أنه لا يعد شخصاً تنافسياً. (الشريف، 2003، 79).

وقد بينت نتائج دراسة أخرى أن نمط السلوك "A" يقسم إلى فئتين:

الأولى: هي الفئة التي يرى الشخص نفسه فيها محور الكون وهذه الفئة معرضة لأمراض القلب.

الثانية: هي الفئة التي لا تتحدث عن نفسها كثيراً، ولا تركز على ذاتها، وتعد هذه الفئة أقل تعرضاً لأمراض القلب وتتساوى مع نمط السلوك "B".(Kahn, cooper , ,67, 1993).

2- التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل:

تتخذ مواقف الأفراد وسلوكياتهم بناء على مقدار ما يتمتعون به من قدرات شخصية، واحتياجات وظيفية؛ لذا يعد عدم التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل من العوامل المؤدية إلى ضغوط العمل، فقد ذكرت إحدى الدراسات التي تناولت هذا التوافق أن الموظف الذي يملك مهارات عالية لن يعاني من الضغوط القوية لقدرته على مواجهة متطلبات العمل والتصدي لها، لذا يعد التعليم والخبرة من الخصائص الشخصية التي تؤثر في ضغوط العمل ومستوياتها لدى العاملين، لأن المعرفة والخبرة السابقة تمكن الأفراد من التعامل مع الضغوط، وتساعدهم على فهم الضغوط الجديدة وإدراكها ومعالجتها (الصباغ، 1980، 34).

3- الحالة النفسية والبدنية:

تؤثر الحالة النفسية والبدنية على الأفراد بمقدار استجابتهم لمثيرات ضغوط العمل التي يتعرضون لها في بيئة العمل، وذلك تبعاً لاستجاباتهم النفسية والسلوكية، والعاطفية وتبعاً للفروق الفردية التي خلقهم الله عليها.

ونجد الكثير من الباحثين يربطون بين الأمراض النفسية والبدنية، ويرون أن الأمراض النفسية منشأ لكثير من الأمراض الجسمية التي تعود إلى اضطرابات نفسية (Girdano, 1997, 35).

ومن هذه الاضطرابات النفسية نذكر ما يصيب الأفراد نتيجة لضغوط العمل مثل : (القلق، الإحباط، الاحتراق الداخلي، توهم المرض)، هذه الحالات قد تؤدي إلى الشعور بعدم الأمان، وزيادة الحساسية، والتوتر، والمبالغة بردود الأفعال السلوكية (Coleman, 1988, 48) .

ويرى هيجان أن أي نوع من التوتر لابد أن يصاحبه نوع من التغيرات البدنية الظاهرة والتغيرات الفسيولوجية الداخلية، أي عندما يمر الفرد بحالة من الضغط فإنه من الممكن أن يتلمس آثار هذه الحالة على ما يجري في جسمه من زيادة ضربات القلب، وارتفاع بضغط الدم إضافة إلى زيادة معدل التنفس، وتصبب العرق مع جفاف الحلق.

وتتطور الآثار الناجمة عن ضغط العمل ببطء محدثة نتائج فسيولوجية، واضطرابات نفسية وسلوكية (الهيجان، 1999، 257).

4- معدل التغير في حياة الفرد:

إن حياة الإنسان معرضة في كل وقت إلى تغير وذلك جراء الأحداث التي يتعرض لها، وهذه الأحداث تتسم بالتنوع والاختلاف من حيث الشدة والآثار التي تتركها على الفرد، من ضغوط وأمراض عضوية وغيرها.

فالتغير الذي يحدث للفرد نتيجة الأحداث السلبية في حياته له علاقة بمدى تعرضه للأمراض اللاحقة، وقد أثبتت تلك العلاقة بأبحاث (Holmez & Warah) في الستينات من القرن الماضي التي تربط بين أحداث حياة الأفراد وتغيراتها وبين الأمراض العضوية، وتوصل الباحثان أيضاً إلى أن هذه التغيرات تمثل عبئاً على القدرة التكيفية للفرد، إضافة إلى وضع تصنيف آخر يمثل أحداث الحياة التي تسبب ضغطاً نفسياً مكوناً من (43) حدثاً تم ترتيبهم وفقاً لدرجة أهمية الضغط النفسي، ويمثل هذا التصنيف أوضاعاً أسرية، وشخصية، ومهنية ذات أبعاد اقتصادية واجتماعية، موضحة في الجدول الآتي رقم (1):

جدول رقم (1)

مقياس تقدير التوافق الاجتماعي

م	أحداث الحياة	درجة القيمة ما بين (1–100)
1	وفاة الزوجة / الزوج	100
2	الطلاق	73
3	الانفصال بين الزوجين	65
4	وفاة أحد أفراد العائلة المقربين أو الأصول	63
5	جروح شخصية عميقة أو مرض	53
6	زواج	50
7	فصل من الوظيفة	47
8	تقاعد	45
9	وفاة صديق عزيز	37
10	دين أو قرض	30
11	خصومة أو مشكلة مع القانون	29
12	بداية عمل الزوجة أو توقفه	26
13	خصومة مع المدير	23
14	تغير مكان السكن أو الإقامة	20
15	تغير في عادة النوم	15
16	تغير في عادة الأكل	15
17	إجازة	13
18	عيد رأس السنة	12
19	انتهاك غير رسمي للقانون	11

(Source, Baron, R, Behavior in organization. Boston, 1983, 286)(نقلاً عن العديلي، 1994، 150)

إن أهمية هذه الأحداث تختلف من بلد لآخر وذلك بحسب الثقافات والحضارات واتجاهات الناس، حيث أكد كل من (جبسون وزملائه) في أبحاثهم أهمية كل من سلوك الفرد

وخصائصه الشخصية في الاستجابة للضغوط في مجال العمل، حيث أوضحوا أن نوع العمل واحترام الذات يؤثران على درجة تحمل الفرد للضغط، ففي حالة احترام الذات وجد أن الفرد السعيد الراضي عن نفسه ينتج أكثر من الفرد الأقل رضا وسعادة في مجال العمل نفسه (العديلي، 1994، 150).

5- واردات العمل:

يعد موضوع نوبات العمل من الجوانب الرئيسة لضغوط العمل التي تؤثر بشكل واضح في العديد من العاملين، وهي ترتبط بالوقت (نهاراً أو ليلاً).

فالعديد من مؤسسات العمل تعمل لأكثر من دورة عمل، بل منها ما يستمر العمل فيها على مدار (24) ساعة وبذلك نجد العاملين مطالبين بالعمل بإحدى الواردات من (7-3)، (3-11)، (11-7) والتي بدورها تؤثر على الأفراد تأثيراً مباشراً، ومن المعروف لدى الإنسان الدورة الطبيعية للنوم واليقظة التي اعتادها وتعرف بالتناغم أو الإيقاع اليومي، وهي عبارة عن دائرة منظمة تنمط أنشطة كل أعضاء الجسم وتتصف بالمقاومة.

يرى شولتز أنه في حالة اضطراب التناغم اليومي، يتعرض الجسم لتغيرات واضحة، فالنوم نهاراً يعد غاية في الصعوبة بالنسبة لأغلب الأفراد، لذلك يعد الأفراد الذين يعملون بواردات صباحية أكثر إنتاجاً وتفاعلاً في العمل من الذين يتناوبون بالواردة المسائية أو الليلية؛ وفي دراسة أخرى أجريت في ألمانيا تبين من نتائجها أن أقل من نصف العاملين في الواردة الليلية يعانون من صعوبة في النوم لأكثر من خمس ساعات نهاراً، وبينت هذه الدراسة أيضاً وجود عدة أعراض مثل الصداع، وصعوبة في التركيز بالعمل وزيادة عدد الأخطاء إضافة إلى قرحة المعدة (Sehultz, 1973, 323).

ويرى الباحث أنه من الضروري معرفة مصادر ضغوط العمل في أية منشأة صناعية لأن ضغوط العمل من المؤثرات الهامة في أداء العاملين لأدورهم المهنية، وفي حالتهم النفسية داخل مجال العمل وأحياناً خارجه.

لذلك يجد الباحث ضرورة وجود متخصص في علم النفس الصناعي والتنظيمي من أجل مساعدة الفرد العامل على الاحتفاظ بصحته النفسية، ورفع مستوى أدائه من خلال تخفيف مصدر الضغط الواقع على العامل، وتحويل الضغوط الممكنة إلى محفزات إيجابية للعمل.

الآثار الناتجة عن ضغوط العمل:

يقول سيلي: "أن يكون المرء بدون ضغوط، فإن هذا يعني الموت، وإنما وجود مستوى معين من الضغط أمر ضروري لأنها تعد دافعاً حافزاً يساعد الفرد على تحسين أدائه في العمل"(salyeK1976K42).

بموجب هذه المقولة نجد بعض الباحثين يفرقون بين مستويين من الضغوط هما: مستوى المنظور السلبي ومستوى المنظور الإيجابي:

- مستوى المنظور السلبي للضغط: ويطلق عليه distress : وهي صورة مدمرة للضغوط، تؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف الكائن، وكذلك اختلال في الاستجابة المعرفية السلوكية النفسية لدى الكائن، الأمر الذي يؤدي إلى ضعف الأداء والإنتاجية في العمل.
- مستوى المنظور الإيجابي للضغط : Evstress : ويعد دافعاً ، أو حافزاً يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل، ويساعده على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس (عويس، 2003، 20).

ويشير بعض الباحثين إلى أن الضغوط تصبح أكثر خطراً عندما تطول مدتها وتركز على أحد الأعضاء الأساسية في الجسم (Powell, 1990, 9).

هناك مجموعة من الآثار السلبية لضغوط العمل يمكن أن تكون متعلقة بالفرد أو متعلقة بالمنظمة.

أولاً - الآثار المتعلقة بالفرد:

تظهر في الجوانب الآتية:

أ- التأثيرات السلوكية:

عندما تتجاوز الضغوط مستوياتها العادية تُترجم إلى العديد من ردود الأفعال السلوكية التي يتخذها الفرد ضد نفسه أو ضد المؤسسة التي يعمل فيها ومن هذه الآثار ما يلي:

1- اضطرابات النوم:

تتمثل الآثار النفسية للضغوط في اضطرابات النوم ، والأرق الذي يحدث في وقت تزيد فيه صعوبة الحياة.

فالعمل الليلي يسبب ضغطاً نفسياً عالياً للفرد العامل، وكذلك التنقل بين واردات العمل المختلفة واللذان بدورهما يؤديان إلى عدم انتظام الحياة، وعدم القدرة على النوم بشكل سليم، والتأثير المباشر على المزاج والأداء في العمل.

2- المشكلات العائلية:

لا شك أن حياة الفرد العامل مرتبطة بالمنزل ومكان العمل سواء بسواء، فكل ما يطرأ على حياة الإنسان في العمل تنعكس آثاره على المنزل، فالضغوط التي يحدثها العمل

تؤثر بطريقة أو بأخرى على العلاقات العائلية، فقد يعجز الفرد (العامل) عن مواجهة ضغوط العمل فيبدأ بإسقاطها على المنزل بشكل سيطرة، وقد تؤثر تلك الحالة على العلاقات الزوجية والأسرية والمجتمع ككل، إضافة إلى العلاقات الاجتماعية.

3- اضطرابات الأكل:

تُحدث تغيرات في شهيّة الفرد المعرض للضغوط النفسية، فقد يأكل بشراهة أو قد يفقد شهيته تماماً للأكل ، فالشخص الشره يحاول نقل التوتر من الأحداث الضاغطة إلى تناول الطعام، كما يمكن أن تكون الزيادة أو النقصان في الوزن مؤشرات على أن الفرد تحت وطأة ضغوط شديدة.

4- الانسحابية:

هي تجنب الفرد المضغوط الدخول بعلاقات اجتماعية، وإضعاف العلاقات السابقة ولا سيما الأفراد الذين لهم صلة بالظرف الضاغط.

5- الزيادة في التدخين:

تزداد نسبة المدخنين بزيادة الضغوط التي يتعرض لها هؤلاء الأفراد، وذلك نتيجة التوتر الذي يسببه الضغط، ويصنف ذلك كرد فعل سلوكي تجاه الموقف الضاغط، ويترتب على ذلك زيادة في الأعباء المادية والتي بدورها تسبب الضغط.

6- الإدمان على الكحول:

إن ردود فعل الفرد المضغوط في مجال العمل يتمثل أحياناً بالإدمان على الكحول، وذلك للهروب من المشكلات التي تواجه الفرد العامل عندما يتعرض إلى ضغط شديد.

وفي دراسة حول هذه الإشكالية وجد كل من (بلانت، 1979 وأوجزجو، 1980) أن ثمة علاقة وثيقة بين الضغوط وبين إدمان الكحول.

والجدير بالذكر أن هناك الكثير من ردود الأفعال السلوكية التي لم نذكرها ومنها: التمتمة والتلعثم بالحديث، شحذ الأسنان، والتهجم اللفظي، اللجوء للنوم كوسيلة للتخفيف والهروب من الضغوط، إضافة إلى استخدام بعض العقاقير المنومة وبعضها ممنوعة وغيرها...

هناك اتفاق فيما سبق ذكره عن التأثيرات السلوكية في آراء الكثير من الباحثين ومنهم: (العديلي، 1994، 154) (الشريف، 2003، 46) (الخزامى، 1998، نقلاً عن مريم، 2006، 81)(Koik & Quick , 1984, 44).

ب- التأثيرات النفسية:

إن بداية ظهور المشكلات النفسية وتطورها تأتي إثرَ التعرض للضغوط الحياتية والضغوط المزمنة في العمل مثل تغير الدخل المفاجئ الناجم عن الفصل من العمل، أو الخسائر المادية في العمل.

ويرى الحربي أن استجابة القلق تتميز بأنها واحدة من أكثر الاستجابات شيوعاً لدى الأفراد الذين يعانون ضغوط العمل.

ومن أهم التأثيرات النفسية الناجمة عن ضغوط العمل في الفرد (اضطرابات في النوم – الإحباط – ملل وإرهاق – فقدان المزاج والعصبية (الحربي 2002، 38،إبراهيم، 1998، 125).

ج- التأثيرات (النفس – جسدية):

أكدت لجنة خبراء الصحة العقلية في أمريكا أن الأساس في أغلب الاضطرابات (النفس – جسدية) هو الضغوط النفسية التي يقع تحت وطأتها الإنسان، ولاسيما ضغوط العمل (العيسوي، 2002، 300).

فقد أُجريت الكثير من الأبحاث والدراسات التي تناولت العلاقة بين الأمراض الجسدية والضغط النفسي، ومدى مساهمته في تفاقم بعض الأمراض الجسدية لدى الأفراد، حيث كشفت هذه الدراسات عن بعض الأمراض ومنها:

1- أمراض القلب:

قام بعض الباحثين بدراسة الضغوط بشكل موسع، وذلك بوصفها عاملاً من العوامل الهامة التي تُنذر بقرب الإصابة بأمراض القلب، حيث يسود الاعتقاد بأن الضغط يساهم في تطور مرض الشريان التاجي للقلب، ويتم ذلك من خلال الممرات العصبية الغدية، وتتضمن الاستجابات للمنبهات الضاغطة زيادة في كل من ضغط الدم وتجلطه وزيادة الحاجة إلى الأوكسجين، وزيادة حامض اليوريك والأحماض الدهنية وغلوكوز الدم إضافة إلى لزوجة صفائح الدم.

كما يؤكد عكاشة أن التعرض الزائد للتوتر، والضغط أثناء العمل، وعدم القدرة على التعبير اللفظي والحركي عن الصراعات الداخلية يؤدي إلى جهد في الجهاز العصبي، وهذا بدوره يؤدي إلى إفراز بعض الهرمونات المسؤولة عن ارتفاع ضغط الدم (عكاشة، 2003، 646).

وإن تعرض الفرد لموجات عديدة من الضغوط والتوتر يؤدي بالجهاز العصبي اللاإرادي وجهاز الغدد الصماء إلى نشاط دائم، وغير متزن، ويسبب أيضاً العديد من المشاكل الصحية، فعمال الإنتاج الذين يتطلب عملهم الدقة، والمهارة، والسرعة تزيد نسبة

هرمون (الأنفرين) في دمهم، حيث يقوم هذا الهرمون بتسريع تجلط الدم في القلب أو المخ، والتي تعد من أكثر أمراض العصر انتشاراً (المشعان، 1994، 313).

2- ضعف الجهاز المناعي:

أشارت الكثير من الدراسات والأبحاث إلى علاقة الجهاز المناعي بالضغوط النفسية و إلى أن الضغط والتوتر في العمل يزيد من إفراز هرمون (الكورتيزون) الخاص بمقاومة الإجهاد، فهذه الزيادة تؤثر سلباً في مناعة الجسم ضد الميكروبات وإصابته بالتهابات وأمراض مختلفة، فالقلق والضيق المفاجئ قد يؤدي إلى إفراز مفاجئ لمادة (الهيستامين) التي تؤدي بدورها إلى الحساسية أو(الإريتكاريا)(المحارب، 1993، 289 – المشعان، 1994، 313).

3- القرحات:

لطبيعة بعض الأعمال دور مهم في تشكيل الضغوط النفسية التي تؤثر في صحة الفرد(العامل)، وذلك حسب قوته الجسمية لتحمله هذا العمل أو ذاك، فضعف أيّ جزء في النظام الحيوي أو العضوي بالجسم يكون أول جزء يتأثر بشكل مباشر بضغط العمل لأن الأجزاء الضعيفة تكون مقاومتها قليلة ومعرضة للانهيار والتلف أكثر من الأجزاء الأخرى .

ففي دراسة قام بها كل من باول وزملائه حول هذا الموضوع تبين أن نسبة (80%) من أمراض العصر تعود في أساسها إلى الضغوط النفسية ومن أهم هذه الأمراض: ارتفاع ضغط الدم، القرحات المعدية، النوبات القلبية ، القولون ... (Powell,1990) نقلاً عن (المشعان، 2000 ، 7) .

وأكدت هذه الدراسة بدراسة حديثة أخرى توصلت إلى أن المصابين بالقرحة المعدية يعانون من ضغوط نفسية دائمة ، وبدرجة أكبر من غير المصابين بالقرحة (الحواجري، 2004، 74).

4- آلام الظهر:

من الشائع اليوم لدى الفرد العامل زيادة الشكاوى الجسدية اليومية المتعلقة بطبيعة العمل، وبالضغوط المرافقة له، فالفرد المضغوط نفسياً معرض أكثر من غيره للإصابة بالأمراض الجسدية مثل : ألم في الرأس، آلام في أسفل الظهر، الرقبة وغيرها من أعضاء جسدية أخرى (إبراهيم، 1998، 122).

وتتفاوت درجة هذه الأمراض وشدتها تبعاً لتهيئة الفرد النفسية والجسدية لتقبلها، وتختلف أيضاً من نوع عمل إلى نوع عمل آخر، أي أنها تخضع للفروق الفردية بين الأفراد في كل

ما يتعلق بها، وقد تناول المشعان الأعراض (النفس – جسدية) وبيَّن النسب المئوية لمدى انتشار هذه الأعراض بين العاملين وهو موضح بالجدول رقم(2):

الجدول رقم (2)

الأعراض (النفس – جسدية) الناشئة عن ضغوط العمل

الاضطرابات العضوية	النسبة	الاضطرابات اللاعضوية	النسبة
الصداع النصفي	27.4%	التعب	69.6%
ارتفاع ضغط الدم	9.6%	عدم التعقل	60%
النقرس	8.1%	القلق	54.4%
أكزيما/حساسية	5.9%	التوتر	42.2%
قرحة	4.4%	الغضب	35.6%
الربو	2.2%	الإحباط	34.8%
		الأرق	34.1%
		عدم الرضا عن العمل والحياة	34.1%
		انخفاض تقدير الذات	25.9%
		الاكتئاب	23.7%

(المشعان ، 2001 ، 81)

ثانياً – الآثار المتعلقة بالمنظمة:

لا يقتصر الضرر الناتج عن ضغوط العمل على الفرد فقط، وإنما يمتد ليشمل المنظمة التي يعمل فيها حيث تنبثق العديد من المخرجات التي تؤثر في القيم التنظيمية واستراتيجيتها التنفيذية التي تتحكم بمسيرتها الإنتاجية ، سيكون ذلك جراء التفاعل بين الجانب الصحي، والجانب السلوكي، والجانب النفسي لأفرادها بشكل عام.

فإذا لم تُعر المنظمات ضغوط العمل الواقعة على أفرادها الاهتمام الكافي فسوف يكلفها ذلك الكثير من الخسائر، والتي تنتج عن قلة الاستفادة من الخبرات والقدرات المتوافرة في العمل بشكل جيد، وضعف المبادرة من قبل العاملين وابتكاراتهم لأساليب حديثة تساعد في تحسين العمل، إضافة إلى هدر الإمكانات المادية المتاحة، وعدم الاستفادة منها بشكل جيد في تنفيذ المهام الموكلة إليهم.

ويمكن رصد الآثار المتعلقة بالمنظمة من خلال الآتي:

1- علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي:

يفترض أن يؤدي التوافق بين كم العمل الذي يقوم به الفرد، وإمكانياته الخاصة إلى ارتفاع الأداء والشعور بالرضا، في حين أن عدم التوازن بين تلك الأطراف يؤدي إلى زيادة حدة الضغوط على العامل وإلى تدني عامل الرضا لديه، وذلك لوجود علاقة بين

الضغوط ومستوى أداء العاملين، حيث يدل وجود مستوى أداء منخفض على وجود حالات من الضغوط بمستويات عالية بسبب محدودية القدرة والتأهيل والمهارة، وبالعكس إذا كان مستوى الضغوط منخفضاً فإنه يدل على زيادة أداء العاملين بشكل طبيعي، وتؤكد بعض الدراسات على وجود علاقة تناسب طردية بين مستوى الضغوط المهنية السلبية والتكلفة الناتجة عنها، ويتمثل ذلك في شكل حرف U لأن العلاقة الرابطة بينهما علاقة منحنية تزداد مع الضغوط السالبة مؤدية إلى زيادة التكاليف الإنتاجية كغرض أولي (العميري، 1994، 163) .

بينما تشير نتائج بعض الدراسات الأخرى إلى وجود علاقة خطية إيجابية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي.

أي أنه عندما يكون مستوى ضغوط العمل منخفضاً يكون مستوى أداء العاملين منخفضاً، ويعزى هذا الانخفاض إلى انعدام دافعية العمال ونشاطهم نحو أعمالهم أو عدم إحساسهم بهذا النوع من الضغط.

أما في مستويات الضغوط المتوسطة فإن العاملين يندفعون أكثر لتحسين مستوى أدائهم لوجود بعض الضغوط ذات شدة معينة والتي تُعد مثيرة للأداء.

في حين تشير دراسة أخرى إلى أنه عند وجود مستوى عالٍ من الضغط فإن الأداء ينخفض وتبدأ التأثيرات السلبية بالظهور مثل (الإجهاد، الشعور بعدم الرضا)، لأن الأفراد الذين يواجهون ضغوط العمل يمضون أغلب وقتهم في محاولة التغلب على هذه الضغوط والتخفيف منها بدلاً من توجيه جهدهم نحو الأداء.

ويؤكد الباحثون في دراسات أخرى عدم وجود علاقة بين الضغوط والأداء الوظيفي حيث َتمثلَ ذلك بفكرة العقد السيكولوجي بين الموظف والمنشأة التي يعمل فيها ومضمونه: أن على الأفراد العاملين أن يقدموا جهودهم بكفاءة لقاء ما يحصلون عليه من رواتب ومميزات أخرى دون الإحساس بالضغوط ضمن عملهم، حيث يتم ذلك من خلال فصل أدائهم بالعمل عن ضغط العمل ضمن شروط إتمام العقد (ماهر، 1991، 297).

2- علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي:

استحوذت العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي على اهتمام الباحثين حيث أشارت الكثير من دراساتهم إلى أن أهم نتيجة لضغط العمل هو عدم الرضا الوظيفي من خلال عدم اقتناع العامل بالمهنة التي يعمل بها، والتي تؤدي بدورها إلى شعور الفرد بدافعية أقل نحو عمله.

وقد أكدت دراسة(لي وشاين، 1991) وجود علاقة سلبية بين عوامل ضغوط العمل وكل من غموض الدور والرضا الوظيفي ، حيث أجريت هذه الدراسة على (109) من المديرين المختصين بتنظيم المعلومات في إحدى اتحادات نظم المعلوماتية الأمريكية (المير، 1995، 215).

3- علاقة ضغوط العمل بالولاء التنظيمي:

توجد علاقة سلبية بين كل من صراع الدور وغموضه والولاء التنظيمي كونهما يعدان مصدران مهمان من مصادر الضغوط في العمل.

لقد حظيت هذه العلاقة السلبية باهتمام الباحثين في الشرق والغرب، ونذكر منها دراسة المشعان التي توصلت نتائجها إلى أن من يعاني من غموض الدور وصراعه يكون أقل انتماءً وولاءً للمنظمة التي يعمل فيها، ولاسيما أن التعبير عن الولاء التنظيمي من الفرد يتم من خلال سلوكه في العمل وأدائه وإنجازه وتقديره لعمله ولمنظمته (العتيبي، 1997، 134).

4- علاقة الضغط بالغياب وترك العمل:

عندما تزداد شدة الضغط في العمل يحاول الفرد(العامل)اللجوء إلى أساليب متعددة للهروب أو للتخفيف من هذه الضغوط، ومن الملاحظ في أكثر من دراسة إثبات حقيقة الانسحاب من العمل المتمثل بالغياب بخاصة المتكرر، نتيجة وجود ضغط بمستوى عالٍ في العمل، وهذا الغياب يُعد مشكلة حقيقية تنجم عنها مشاكل أخرى منها زيادة عبء الدور على زملائه في العمل، وتعد أيضاً بمثابة مؤشر سلوكي سلبي على توافق العامل مع عمله.

وتوضح نتائج إحدى الدراسات أن كمية الغياب الناشئ عن الأمراض البدنية (22%) قد حصلت في خمسة عشر يوماً، وفي الفترة نفسها كانت نسبة الغياب الناشئ عن الأمراض النفسية (15.2%) بالنسبة للرجال و(30.2%) بالنسبة للنساء (عسكر، 1988، 23).

5- علاقة ضغوط العمل بالحوادث الناتجة عنها:

إن حوادث العمل والإصابات التي تقع ضمن مجال العمل من أكثر المشاكل أهمية من حيث علاقتها بضغوط العمل، حيث تؤثر سلباً في العمال والمنظمات التي يعملون فيها، ففي إحدى الولايات الأمريكية أصدر المجلس القومي للأمن الصناعي تقريراً يشير إلى أن الإصابات والحوادث التي تقع ضمن مجال العمل تقدر بقيمة ثلاثة بليون دولار سنوياً، ومتوسط خسارة العامل الواحد تقدر بنحو خمسين دولاراً سنوياً، ويتضمن هذا الرقم تكاليف الغياب وترك العمل، وانخفاض مستوى الإنتاجية وطلبات التعويض والتأمين ونفقات العلاج الصحي (المشعان، 1994، 141).

من خلال العرض السابق لمصادر ضغوط العمل المتعددة وآثارها يجد الباحث أن ردود فعل جانب ما يكون له تأثير على جوانب أخرى في صحة الفرد النفسية والجسدية والسلوكية، إلا أنه ليس من الضروري أن يتصاحب الضغط النفسي مع كل هذه التأثيرات وإنما يخضع ذلك للموقف الضاغط من ناحية، وللفروق الفردية من ناحية أخرى.

أشكال الضغوط النفسية وتصنيفاتها:

كانت الضغوط وما تزال على مر العصور جزءاً لا يتجزأ من التاريخ الإنساني، حيث كان لكل عصر مصادر مختلفة للضغوط تبعاً للحقبة الزمنية الموجودة فيها ومعطياتها.

أما في نهاية القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين فإن الكثير من الضغوط التي نتعامل معها قد تغيرت، ومن هذه الضغوط ما نتعرض له يومياً، مثل الضغوط الخارجية كالازدحام السكاني، والضجيج، والتمدن والحراك الاجتماعي والاقتصادي، والبنى الحديثة للأسرة، وفقدان العادات والتقاليد، وزيادة ضغوط العمل والدراسة، ومعالجة المشكلات الصحية وغيرها ...

أشارت المصادر إلى وجود الكثير من أشكال الضغط النفسي التي تخضع للاختلاف من حيث الموقف الضاغط والاستجابة له ولشدته، وهذه الأشكال تتميز بعدة خصائص تؤثر في درجة تأثير هذا الضغط في الفرد، لذلك سنذكر بعض خصائص الضغط النفسي بشكل مختصر بما يتناسب مع بحثنا هذا ،ومنها:

1- **مدة الحدة:** هي اختلاف الضغوط من حيث حدتها وشدتها. فهناك ضغوط ضعيفة الحدة، وأخرى متوسطة، في حين أن هناك ضغوطاً حادة جداً.

2- **المدة الزمنية:** إن تأثير الضغط النفسي قد يكون خطراً أو عابراً بحسب المدة الزمنية التي يتعرض الفرد فيها للضغط.

3- **القابلية للاستيعاب:** أي مدى قدرة الفرد الجسدية والنفسية والفكرية على تخطي الوضع الضاغط ومواجهته بأساليب مناسبة (قديح، 2001، 38-40).

ولقد أشير إلى عدة تصنيفات لأشكال الضغوط منها:

1- تصنيف Eiliot,ladworver لأشكال الضغوط :

يعتمد على الطبيعة الزمنية للضغوط الواجب مواجهتها، حيث قام الباحثان بتقسيم الضغوط إلى أربعة أشكال:

- الضغوط الحادة ، المحددة زمنياً.
- تعاقب الضغوط.
- الضغوط المزمنة ، المتقطعة.
- الضغوط المزمنة.(رضوان، 2001، 256).

2- تصنيف Berts - 1988:

يفرق بيرتس بين الضغوط قصيرة الأمد والضغوط الشديدة على نحو الأحداث الحياتية الحرجة، والضغوط اليومية والضغوط المزمنة الشديدة.

ويمكن وصف صيرورات الضغوط قصيرة الأمد بحسب مستوى التصرفات القسرية الهادفة، في حين أن صيرورات الضغوط طويلة الأمد تتطلب بالضرورة مراعاة الوضعية الكلية للحالة.

وهنا يمكن التمييز بين حالات ثلاث من وجهة نظر تصنيفية للضغوط:

- **الضغوط الاستباقية:**

تقوم على الاستجابة لضغط متوقع مستقبلياً، فصيرورة الضغوط الاستباقية تكون لازمة دائماً عندما لا تتوفر في أثناء الحدث الضاغط، وتحقق الضغوط الاستباقية وظائف وقائية تحضيرية، وتحتل المحاكاة الذهنية للحدث الضاغط مستقبلاً أهمية خاصة.

- **الضغوط الراهنة:**

تقوم من خلال الاستجابة إلى الحدث الضاغط في الوقت الراهن.

- **الضغوط الموجهة نحو الماضي:**

تقوم الاستجابة على مواجهة حدث ضاغط قد تم حدوثه في الماضي (كموت الشريك) من حيث الآثار، ويتم بحث صيرورات الضغوط الاستعادية في إطار أبحاث أزمات الحياة (المرجع السابق، 258).

3- التصنيف العام:

- الضغط النفسي الحالي:

ينشأ هذا النوع من الضغوط نتيجة لموقف معين أو حالة خاصة مثل: توليد طاقة زائدة عند بعض الرياضيين بسباق معين، وإذا تم التحكم وبرمجة هذا الشكل من الضغوط يصبح فعالاً وحيوياً لإنجاز بعض الأعمال بشكل جيد.

- الضغط النفسي المتوقع:

هو محاولة استعداد نفسي وذهني وجسمي من الفرد جراء توقعه لحدوث ظرف ضاغط ومثال ذلك: استعداد الطالب النفسي والذهني لدخول الامتحان الدراسي، أو التهيؤ اللازم من الأفراد لحدوث كارثة طبيعية وشيكة الوقوع مثل (الزلازل).

هذا الشكل من الضغوط ينطوي على فائدة عامة هي تعديل الحدث الضاغط المتوقع وتخفيفه، ويمكن أن يكون له وجه سلبي وذلك بأن يبالغ ويضخم بحجم الحدث الضاغط وأثره.

- الضغط النفسي الحاد:

هو نتيجة لحدث ضاغط سريع، يتطلب من الفرد الاستجابة السريعة لهذا الضغط، ويتميز هذا الشكل من الضغط بأنه يدوم لفترة قصيرة ثم يزول ، قليل التكرار، وآثاره لا تدوم لفترة طويلة، أما في الحالات الاستثنائية لحدوث هذا الضغط فإن آثاره السلبية تشمل النواحي السلوكية والعاطفية وأحياناً الجسدية ومن أمثلة ذلك:

النقل التعسفي من العمل، فقدان شخص عزيز، وتتمثل الاستجابة للضغط النفسي الحاد ببعض الآليات مثل:

زيادة ضربات القلب، التنفس السريع والمتقطع، زيادة إفراز سكر الدم، ارتجاف اليدين.

- الضغط النفسي المزمن:

هو عبارة عن سلسلة من التراكمات لأحداث نفسية ضاغطة تؤدي إلى إضعاف مقاومة الفرد، كما هو الحال في الاحتراق النفسي أو الوظيفي للعاملين . هذا النوع من الضغط يعرض الفرد للإصابة بأمراض جسمية ونفسية هذا ما أكدته نتائج إحدى الدراسات حيث بينت بأن هناك علاقة إيجابية بين صراع الدور وغموضه وعبء العمل والتعرض لضغوط العمل المزمنة.

وينشأ هذا النوع من الضغط في مجالات كثيرة منها: مجال العمل، حيث توجد المشاحنات بين زملاء العمل، والقوانين المتسلطة بحق العاملين.

وفي المجال الاجتماعي ولاسيما العائلي حيث توجد المشاحنات المستمرة بسبب الزواج الفاشل المبني على أسس غير سليمة.

كما يرى فيليب أيضاً: أن الضغط النفسي المزمن ينشأ من الاستمرار في مواجهة المواقف الضاغطة المتعلقة بالمتطلبات الشخصية الكثيرة لفترة طويلة من الزمن، وعدم القدرة على تجاوزها (عويس، 2003، 19).

4- التصنيف الإيجابي والسلبي:

مما سبق ذكره عن الأشكال السابقة نخلص إلى القول بأن ضغوط العمل يمكن أن تؤدي إلى توتر الفرد، وبالتالي إلى حدوث عواقب وخيمة على صحته وإنتاجيته وتؤثر في ازدهار إنتاجية المنظمة، ولكن السؤال المطروح هنا : هل تعد جميع الضغوط سلبية ؟

- الضغط النفسي الإيجابي:

إن لضغوط العمل آثاراً إيجابية مرغوب فيها إلى جانب الآثار السلبية غير المرغوبة، من الممكن أن تكون الضغوط مفيدة ونافعة بالنسبة للفرد وللمنظمة التي يعمل فيها ، وذلك عندما تكون هذه الضغوط معتدلة، بحيث تحفز الفرد على العمل والإنتاج، كما هو الأمر بالنسبة للنجاحات التي يحققها الكثير من الأفراد في مجال الدراسة أو الرياضة، حيث تمثل الرغبة في تحقيق النجاح نوعاً من الضغوط التي تدفع الفرد لتحقيق أفضل النتائج.

هناك دائماً درجة مقبولة من الضغوط تعد ضرورية بالنسبة للفرد والمنظمة ، ولمعرفة آثار الضغوط الإيجابية انظر (الجدول رقم (3) المعنون بمقارنة بين الضغوط الإيجابية والسلبية من حيث الأثر.

- **الضغط النفسي السلبي:**

إن العديد من المنظمات إن لم تكن جميعها تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته وذلك لآثارها السلبية في الفرد والمنظمة معاً.

فالضغوط بشكل عام إذا تجاوزت حدود المقبول في حياة الفرد فإنها تكون ضغوطاً هدامة و ضارة، فالزيادة والنقصان للضغوط عن الحد المقبول يمكن أن تؤثر في أداء وسلامة الفرد والمنظمة سلباً ويؤدي ذلك إلى تدني مستوى الإنتاجية.

أما الضغوط النفسية السلبية فتنشأ عندما تكون النواتج المترتبة عليها كبيرة جداً ولا يمكن الإيفاء بمتطلباتها ، وتكون سلبية أيضاً من عدم معرفة نواتج الفشل ومثال على ذلك عندما لا يعرف الفرد رد فعل رئيسه على التقصير بالعمل.

وتحدد درجة المثابرة، والرؤية، والهوية الوظيفية (أبعاد الدافعية الوظيفية) ردود فعل الفرد المحتملة للمواقف المهنية المسببة للضغط النفسي (حسن، 2001، 400).

ويمكن توضيح الآثار الإيجابية والسلبية لضغط العمل في الجدول الآتي:

الجدول رقم (3)

المقارنة بين الضغوط الإيجابية والسلبية من حيث الأثر

	الضغوط الإيجابية		الضغوط السلبية
1-	تمنح دافعاً للعمل	1-	تسبب انخفاضاً في الروح المعنوية
2-	تساعد على التفكير	2-	تولد ارتباكاً
3-	تحافظ على التركيز في النتائج	3-	تدعو للتفكير في المجهود المبذول
4-	تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد	4-	تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه
5-	تحافظ على التركيز في العمل	5-	تُشعر الفرد بأن كل شيء يمكن أن يقاطعه
6-	النوم جيداً	6-	الشعور بالأرق
7-	القدرة في التعبير عن الانفعالات والمشاعر	7-	ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها
8-	تمنح الإحساس بالمتعة	8-	الإحساس بالقلق
9-	تمنح الشعور بالإنجاز	9-	تؤدي إلى الشعور بالفشل
10-	تمد الفرد بالقوة والثقة	10-	تسبب الضعف للفرد
11-	التفاؤل بالمستقبل	11-	التشاؤم من المستقبل
12-	القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة سارة	12-	عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة

(Killy, 1994, 155)

ويرى الباحث أن هناك جانب إيجابياً في الضغوط ويعتبره دافعاً محرضاً للإنجاز ويمكن تجاوز الظرف الضاغط إذا كان على درجة متوسطة من الشدة، ويجد أيضاً أن طبيعة الضغوط سلبية أم إيجابية تتوقف على طبيعة الفرد وعلى استجابته للظرف الضاغط.

ـ النظريات المتعلقة بالضغوط النفسية:

فيما يلي أهم النظريات التي تناولت الضغوط النفسية في الدراسة وهي:

أ- النظريات الرئيسة للضغوط النفسية:

1- النظرية السلوكية:

تحتوي هذه النظرية على نتائج نظرية الإشراط الكلاسيكي ، ونظرية الإشراط الإجرائي من حيث تفسيرها للضغوط النفسية.

وتعود نظرية الإشراط الكلاسيكي إلى العالم الروسي بافلوف الذي تركزت تجاربه على علاقة (المنبه – الاستجابة) وتقدم هذه النظرية للمنظمة مجموعة مبادئ وأسس منها: مفهوم التكرار لأحداث التعلم لدى الأفراد العاملين في المنظمة من جهة، وإلى تحديد دقيق للكيفية التي تفسر مراحل تعلمهم.

أما نظرية الإشراط الإجرائي للعالم سكينر فتتحدث عن سلوك الفرد واستجابته بشكل معين حتى يتحقق له الرضا والعائد المطلوب، فعندما يسلك الفرد سلوكاً ما وتكون نتيجة هذا السلوك مرضية، فإن احتمالية تكرار هذا السلوك في المستقبل سوف تزداد، بينما لو كانت نتيجة هذا السلوك غير مرضية ولم تكن كما توقع الفرد فإن احتمالية تكرار هذا السلوك في المستقبل تقل.

وخلاصة النظريتين أن هناك ثواباً وعقاباً ينتجان عن السلوك (الاستجابة) وبالتالي تكون نتيجة الثواب أو العقاب محددات أساسية للعلاقة بين المنبه والاستجابة السلوكية، وبناء على ذلك نستطيع إحداث التغير المستمر في السلوك من خلال مكافأة الأفراد أو معاقبتهم.

استناداً إلى ما ذكر يرى الباحث أن الضغوط هي عبارة عن مثيرات يستجيب لها الفرد بطريقة غير مناسبة تولد لديه الانزعاج، ويحاول الفرد القيام بتكرار هذه الاستجابة رغم عدم مناسبتها له، ويتم ذلك في حالة تدعى بالعجز المتعلم ، لكن بنفس الوقت يمكن أن يتكيف مع هذا الضغط عن طريق تعلمه الاستجابة بطريقة مناسبة.

2- نظرية سبيلبيرجر:

اعتمد سبيلبيرجر في تفسيره للضغوط النفسية على نظرية الدافع، حيث أثبت من خلال دراساته التي قام بها أن الضغوط تلعب دوراً هاماً في إثارة الاختلافات على مستوى الدافع،

كل حسب إدراكه للضغط والأشخاص الذين يختلفون في ميلهم للقلق، وقد صاغ نظريته على الضغط، والقلق، والتعليم.

يرى سبيلبيرجر أن النظرية الشاملة يجب أن تأخذ في اعتبارها العوامل والمتغيرات التالية :

- طبيعة الضغوط وأهميتها في المواقف المختلفة.
- قياس مستوى شدة القلق الناجم عن الضغط في مواقف مختلفة.
- قياس الاختلافات الفردية في الميل للقلق.
- توفر السلوك المناسب للتغلب على حالات القلق الناتجة عن الضغوط من مختلف المواقف.
- توضيح تأثير الدفاعات السيكولوجية التي يستخدمها الأفراد الذين تجري عليهم تجارب التعلم للتخفيف من حالة القلق.
- تحديد القوة النسبية للاستجابات الصحيحة والميول نحو الأخطاء التي تنتج عن التعليم.

يرى الباحث أن هذه النظرية تركز على المتغيرات المتعلقة بالمواقف الضاغطة وإدراك الفرد لها.

3- النظرية الإدراكية المعرفية:

إن جوهر النظرية المعرفية يتمثل في أن لدى الفرد قدرات كثيرة لفهم طبيعة العالم من حوله، كما يراها وليست كما هي في الحقيقة، ولكي يظهر الفرد هذه القدرات لابد من توفر الدافعية لديه، وعلى الرغم من أن البيئة تؤثر في السلوك إلا أن الفرد له تأثير واضح في عملية تعلمه.

أما فيما يتعلق بالضغوط النفسية فإن هذه النظرية تؤكد على أن الفرد يسلك وفق الصورة التي يدرك بها الأحداث، فالفرد يعتقد بأن ما لديه من مصادر تكيّف لا تكفي لمواجهة المتطلبات وضغوط العمل، فينجم عن ذلك الإحساس بالتوتر والإحباط، أي أن الإنسان يتصرف تجاه الأحداث تبعاً لما تتبدى له، وليست كما هي عليه فعلاً. (الطريري، 1994، 4) (نقلاً عن أبو حميدان، 1999، 56).

4- النظرية التحليلية النفسية:

تعود هذه النظرية إلى العالم فرويد الذي يرى أن الشخصية الإنسانية تتألف من ثلاثة عناصر رئيسة هي:

- الهو: تمثل الجانب اللاشعوري من الشخصية وتعد مخزن الطاقة الغريزية ومصدرها، ويعمل هذا الجانب بصورة غير عقلانية.

- الأنا: تمثل رؤية الشخص للواقع المادي والاجتماعي ، وترمز للجانب الشعوري من الشخصية وتتمثل بالعمليات العقلية والمنطقية التي تتناسب مع الواقع.
- الأنا الأعلى: وترمز للجانب المثالي في الشخصية والذي يمثل المثل والقيم الاجتماعية والاتجاهات الأخلاقية.

وفق مفاهيم النظرية التحليلية النفسية: (الكبت واللاشعور والعدوان)، فإنّ الإحساس بالضغوط يحدث نتيجة لكبت دوافع ممنوعة لا تفصح عن نفسها بشكل صريح فتجد لها متنفساً بالتحويل والإزاحة إلى مواضيع وأمراض أخرى.

من خلال ما تم ذكره يجد الباحث أن ما يجمع النظريات الثلاث السابقة هو: العادات السلوكية غير المناسبة بسبب التصورات الخاطئة عن الظروف، والمثيرات الخارجية والداخلية الموّلدة للضغوط ، إضافة إلى إمكانات الفرد ومصادره للتواءم معها.

5- نظرية العجز المكتسب:

تتمثل هذه النظرية بالأبحاث التي أجراها سيلجمان الذي أظهر مفهوم الضغط من خلال ما أسماه بالعجز المكتسب، ذلك العجز الذي يجعل الفرد يصل إلى نقطة الشعور بالقهر من خلال المطالب البيئية في تجربة فاشلة لتحقيق أمر أراده، فالفرد يتعلم العجز عندما تتكرر مواجهته لأحداث غير قابلة للضبط، فيصيبه اليأس من المحاولة مرات أخرى، ويشعر بنفسه عاجزاً عن فعل أي شيء، وبالتالي يستسلم ويصبح مستعداً لتلقي أعراض الضغط.

وفي أبحاث سيلجمان على طلابه عام (1975) عن الضجيج استنتج أن التعلم المكتسب له ثلاثة أبعاد هي: الدافعية – الإدراك – العاطفة، والنتيجة هي مدخل مبكر في مرحلة الإنهاك والاستنزاف التي وضعها سيلي.

فالعجز المكتسب تبعاً لسيلجمان يضاعف فرص الإصابة بالاكتئاب، ويدرك الفرد نفسه بشكل ضعيف نتيجة ظروف الحياة، ويشعر الفرد أن إخفاقه سيحقق حتماً في ظروف معينة (Girdanon & Dvsck, 1997, 129).

ب – النظريات المتعلقة بضغط العمل:

1- نظرية الإدارة العلمية:

إن أصحاب هذه النظرية وعلى رأسهم فردريك تايلور: هو أول من فكر علمياً في تفسير سلوك العامل في المنظمة ، وفي كيفية حفزه من أجل المزيد من الإنتاج.

كان منطلقهم مناقشة مشاكل الإنتاجية وكيفية رفع إنتاجية الفرد العامل، وركزت هذه النظرية أيضاً على ضرورة التخصص في العمل، وحسن الاختيار والتدريب للعاملين ، وأنه يمكن السيطرة على سلوك الأفراد داخل أعمالهم من خلال تصميم مثالي موحد للوظائف ولأداء العمل ومن خلال الحوافز المادية.

من الانتقادات المهمة التي وجهت لهذه النظرية : إغفالها للعنصر الإنساني في نظرتها للعامل، ولجوانبه النفسية والاجتماعية والبيئية التي لا يقل تأثيرها في إنتاجيته عن تأثير الحافز المادي (ماهر، 1986، 37).

2- نظرية العلاقات الإنسانية:

من روادها ألتون مايو، تعد هذه النظرية متعددة النماذج وقد انطلقت من مدخل التأثير الجوهري للعوامل النفسية والاجتماعية المتاحة، في بيئة العمل وتأثيرها على الإنتاجية في العمل ، أي أنها ركزت على مدخل العلاقات الإنسانية في العمل كسبيل لزيادة الإنتاجية.

هذه النظرية تفترض أن الإنسان كائن اجتماعي يسعى إلى تكوين علاقات جيدة مع الآخرين وتتسم بالتعاون، وبناءً على افتراض النظرية ينعكس ذلك على كيفية تفسير السلوك الإنساني والتنبؤ به والتحكم فيه، ولاسيما داخل المنظمة حيث ركز دعاة هذه النظرية على دراسة حاجات الفرد (العامل) الاجتماعية والنفسية وزيادة الاهتمام بمشاعر الأفراد والتركيز على الحوافز الجماعية ضمن نطاق العمل باعتبارها المحرك الأساسي لقدرات العاملين لزيادة الإنتاج في المنظمة (المرجع السابق، 16).

3- نظريات الحفز:

عمليات الحفز هي عبارة عن قوة أو شعور داخلي يحرك سلوك الفرد لإشباع حاجات ورغبات معينة، فعندما يشعر الإنسان بوجود حاجة لديه يسعى لإشباعها، فالحاجات تسبب التوتر، والتوتر بدوره يقود إلى بذل الجهد من قبل الفرد، وهذا الجهد المبذول يؤدي إلى الإشباع ومن ثم تحقيق الرضى والبحث عن حاجات جديدة، وفي حالة عدم قدرة الجهد المبذول على إشباع الحاجة فإن التوتر يستمر.

ومن ناحية تنظيمية، فإن الهدف الأساسي للحفز هو زيادة الإنجاز عند الفرد، وهذا الإنجاز يتحقق عن طريق التفاعل بين الحفز وقدرات الفرد.

4- نظرية ذات العاملين:

طور هذه النظرية فردريك هوزبرغ باستخدام أسلوب المقابلات، وبموجب هذه النظرية توجد مجموعتان من العوامل الداخلية والخارجية المتعلقة بالدافعية إضافة إلى عوامل الصحة:

- العوامل الداخلية: تتعلق بالعمل مباشرة وأطلق عليها عوامل دافعية أو حافزة انسجاماً مع هرم ماسلو للحاجات الاجتماعية والاحترام والتقدير، وتحقيق الذات.

وتتضمن هذه العوامل: الإنجاز في العمل، وحس المسؤولية لإنجاز العمل، والترقية مع احتمالية التطور والتقدم، هذه العوامل تؤدي في موقف العمل إلى الشعور بالرضا والقناعة لدى العاملين بشكل ملائم ولكن غيابها يؤدي إلى عدم الشعور بالرضا.

- العوامل الخارجية: تتعلق بالبيئة المحيطة بالعمل، وأطلق عليها عوامل الصحة انسجاماً مع الحاجات الفسيولوجية والأمن والحماية في هرم ماسلو.

وتشمل العوامل الخارجية : العلاقات بين الزملاء في العمل، الأجور والرواتب، الأمن الوظيفي ظروف العمل المادية من إضاءة وتهوية...الخ

إن عدم وجود هذه العوامل يسبب شعوراً بعدم الرضا ، ولكن وجودها لا يشكل بالضرورة إحساساً، أو شعوراً بالرضا، ولا تؤدي إلى حفز الأفراد وزيادة الإنتاجية، لأن عملية الرضا والإنتاجية العالية مرتبطة بالعوامل الداخلية.

5- نظرية العدالة:

تبحث هذه النظرية في العلاقة بين الرضا الوظيفي للفرد والعدالة، حيث تفترض أن درجة شعور العامل بعدالة ما يحصل عليه من مكافآت وحوافز في عمله تحدد بدرجة كبيرة شعوره بالرضا، مما يؤثر في مستوى أدائه وإنتاجيته.

تستند هذه النظرية التي وضعها أدمز عام 1963 – إلى أن الفرد يقيس درجة العدالة من خلال مقارنته النسبية للجهود التي بذلها (المدخلات) في عمله، إلى العوائد (المخرجات) التي يحصل عليها مع تلك النسبة لأمثاله من العاملين ، فإذا كانت النتيجة عادلة فإنه يشعر بالرضا، أما إذا كان العكس فإن النتيجة هي شعور الفرد بعدم الرضا عن عمله بحيث يصبح عرضة للتأزم النفسي والضغوط النفسية جراء ذلك (العميان، 2002، 282–299).

6- نظرية الثبات:

تم تطوير هذه النظرية من قبل (Kroman, 1976) وتهتم هذه النظرية بالعلاقة بين مستوى تقدير الذات والأداء الوظيفي، أي العلاقة الموجبة بين الاثنين، وترى أن العمال ذوي التقدير العالي لذواتهم يرغبون في أداء عملهم على مستويات عالية، بينما العمال ذوو التقدير المنخفض للذات يؤدون أعمالهم على مستويات منخفضة.

وهناك ثلاثة أنواع من التقدير للذات:

- تقدير الذات المزمن: يعني شعور الفرد العام حول نفسه.
- تقدير الذات الموقفي: يعني شعور الفرد العام حول نفسه في موقف معين كمخاطبة الآخرين.
- تقدير الذات المتأثر اجتماعياً: الذي يعني كيفية شعور الفرد بنفسه بناءً على توقعات الآخرين.

وهذه الأنواع الثلاثة من تقدير الذات مهمة للأداء الوظيفي، على أساس هذه النظرية فإنه يمكن تحسين أداء العامل وذلك بزيادة تقديره الذاتي لنفسه ولعمله (كشرود، 1995، 467).

ـ نماذج من ضغوط العمل:

تمهيد:

هناك العديد من النماذج التي حاولت تفسير ظاهرة الضغوط، وقد تمّ تطويرها من قبل العديد من الباحثين والعلماء والممارسين في هذا المجال، وقد ظهرت هذه النماذج كنتيجة لافتراضات أساسية عديدة ومختلفة، ومن أهداف النماذج بشكل عام أنها:

تساعدنا على اكتشاف العلاقات المختلفة بين المتغيرات، وتفسير الظواهر وتنظيم الحقائق في شمول وتكامل يفيد في العمل ويمكّن من الضبط والتنبؤ الدقيق.

وتهتم أيضاً بتفسير سلوك الفرد عندما يواجه موقفاً أو حدثاً مجهداً، وضبط هذا السلوك والتنبؤ به، وتغييره وتعديله إلى ما هو أفضل، مع الاهتمام بتفسير وفهم عملية الحدث الضاغط والاستجابة النفسية له.

لذلك وجد الباحث أنه من الضروري أن يتطرق إلى بعض النماذج الموجودة التي تعالج موضوع الضغوط النفسية بشكل عام وضغوط العمل بشكل خاص، والهدف من ذلك هو إعطاء المديرين والباحثين والمهتمين بعض التفسيرات المتعلقة بالضغوط ولاسيما ضغوط العمل.

1- النموذج النفسي – الجسمي للإجهاد:

قام بتصميمه كرينكر، ويقوم هذا النموذج على فرضية مفادها: أنّ التوترات والشدائد في نظام واحد لها نتائج أو عواقب مَرَضية تعود على النظم الأخرى في الجسم.

وطبقاً لهذا النموذج فإن القلق والخوف اللذين يحدثان نتيجة لصراعات حادة يُعبر عنهما بالمشاعر الذاتية وعن طريق تغيرات في العمليات الفسيولوجية.

مثال ذلك: ما يعانيه الفرد العامل من خوف وقلق وذلك جراء تقييم أدائه السنوي . فيمر الفرد بتغيرات فسيولوجية شديدة خلال فترة الانتظار يمكن أن تؤدي إلى تغيرات في العمليات العضوية للجسم.

إن هذا النموذج يفسر لنا كيف تُهيأ الاستجابات الفسيولوجية للحركة من قبل العمليات النفسية، حيث يفترض هذا النموذج أن العمليات النفسية تُحدد نوع الاستجابات الفسيولوجية للمواقف الضاغطة (كشرود، 1995 ، 314).

2- نموذج جامعة ميتشجان:

ظهر هذا النموذج نتيجة الدراسات العديدة التي قام بها معهد البحث الاجتماعي التابع لجامعة ميتشجان ، ويضم هذا النموذج نوعين:

النوع الأول : النموذج الاجتماعي البيئي:

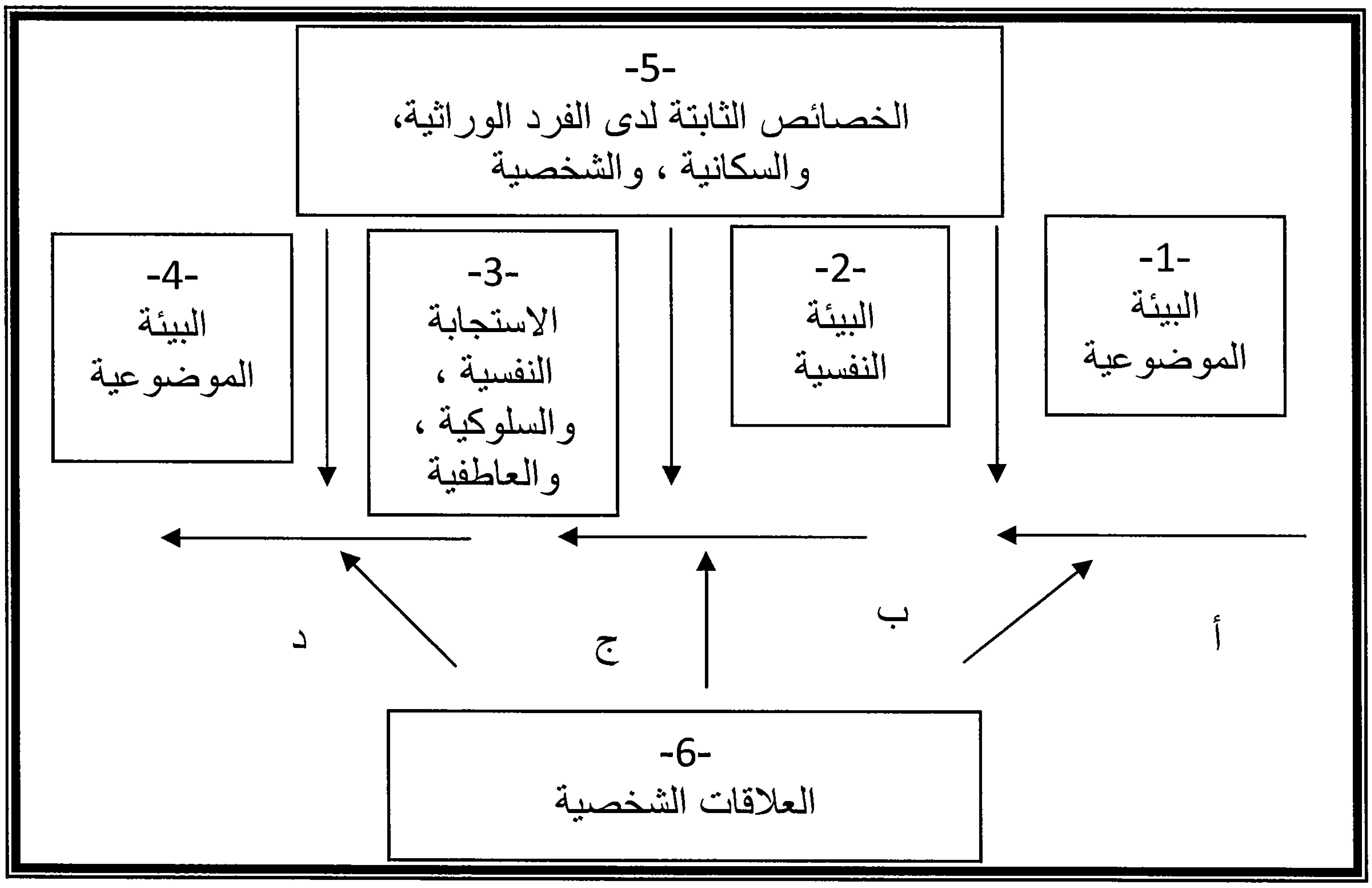
اقترحه كل من (كاتز وكان) وذلك ضمن محاولة لفهم عمليات ضغط العمل وذلك من خلال تأثير مصدر الضغط (البيئة) في إدراك الفرد لهذا الضغط، وتأثير هذا الإدراك في ردات فعل الفرد لهذه الضغوط والتي تؤثر بالنهاية في صحته ونفسيته.

ويتأثر تعرض الفرد للضغوط واستجابته لها بالعوامل البيئية (الموضوعية، النفسية) وكل ما يتعلق بهما من بيئة عمل مادية، والعوامل التي تشير إلى درجة تعرض الفرد للاضطرابات النفسية التي تؤدي إلى ارتفاع وانخفاض في الكفاية الإنتاجية للفرد.

وتأثير العوامل البيئية في درجة الضغط لدى الأفراد يتوقف على إدراكهم للضغط، مع مراعاة الفروق الفردية بينهم والتي تُرد إلى طبيعة الاستجابات النفسية والسلوكية والعاطفية لدى هؤلاء الأفراد، وكذلك على الجوانب الصحية والمرضية المرتبطة بالناحية العقلية والجسدية لهم، والعلاقات التي يتمتع بها الأفراد في محيطهم البيئي والتي يمكن أن تغير استجابات الأفراد نحو الضغوط التي يتعرضون لها داخل بيئة العمل، ولتوضيح ذلك انظر الشكل رقم (1)

الشكل رقم (1)

نموذج جامعة ميتشجان لضغوط العمل



(Beehr,1995, 31)

النوع الثاني: نموذج المواءمة بين الفرد والبيئة:

قدمه كل من (فرنش، روجرز، كوب) ويقدم هذا النموذج توضيحاً موضوعياً وذاتياً لخصائص الفرد وبيئته، حيث يشير إلى وجود جانبين من عدم المواءمة بين الفرد والبيئة ذات التأثير السلبي في صحة الأفراد العاملين ورضاهم.

الجانب الأول: يتمثل بعدم التطابق بين مهارات الفرد وقدراته ومتطلبات العمل.

الجانب الثاني: يتمثل بعدم تطابق حاجات الفرد وتفضيلاته مع المزايا والمكافآت التي تقدمها المؤسسة للأفراد العاملين (المرجع الاسابق، 29).

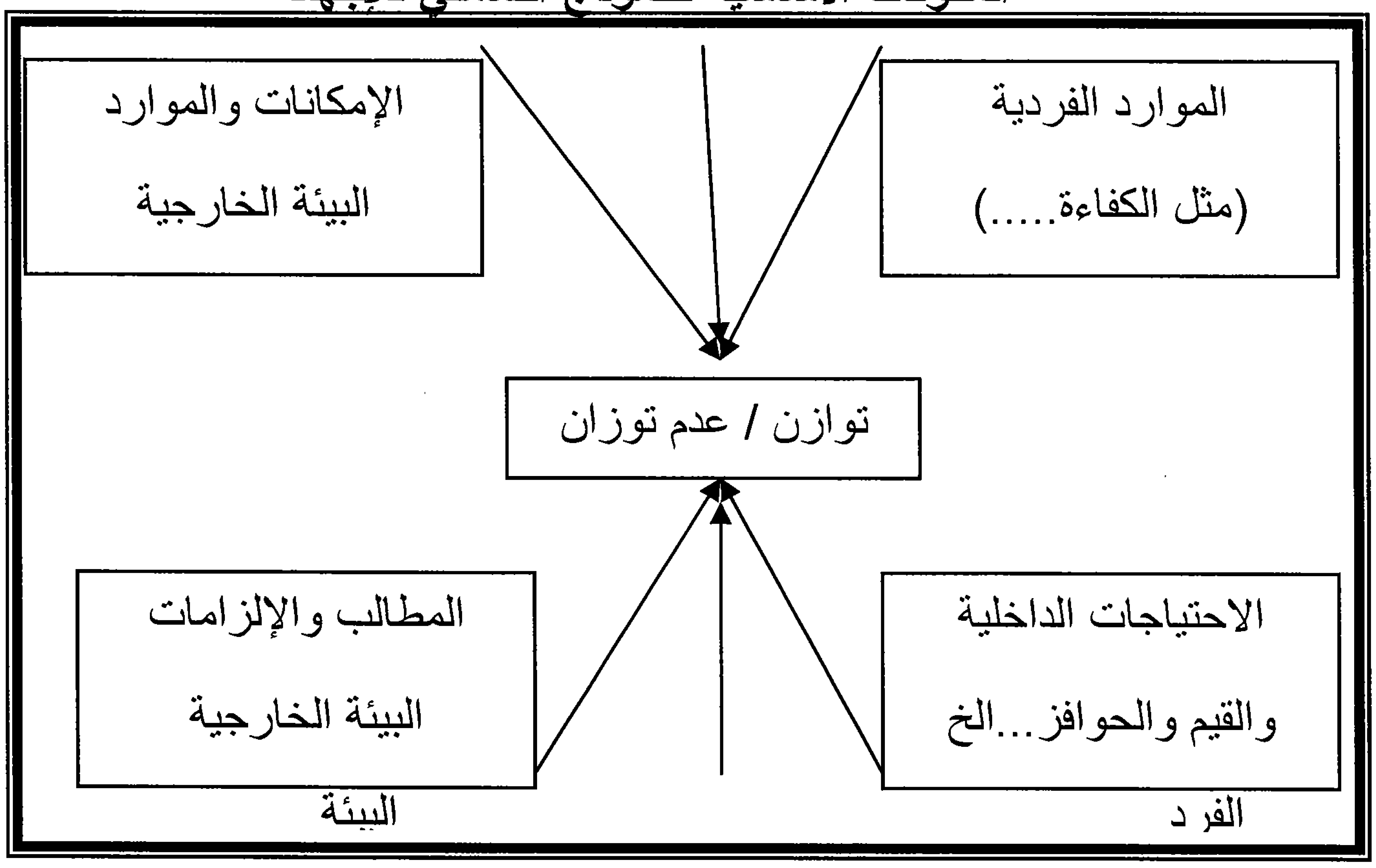
3- النموذج التعاملي للإجهاد:

إن مركز الاهتمام في هذا النموذج هو درجة الضغط من ناحية والموقف الذي يواجه فيها الفرد مصدر الضغط من ناحية أخرى.

صممه (كوكس، مكاوي) اللذين حاولا تعريف الإجهاد وتوصلا إلى أنه نتيجة التعامل والتفاعل بين الفرد وبيئته.

ويقوم هذا النموذج على أساس العلاقة بين أربعة مظاهر للفرد والموقف وهي موضحة بالشكل رقم (2): **الشكل رقم (2)**

المكونات الأساسية للنموذج التعاملي للإجهاد



(Cox and Mackay,1981, 102)

ويتحدث كوكس عن مفهوم الإجهاد بأنه يدل على ظاهرة فكرية إدراكية تحدث نتيجة المقارنة بين متطلبات البيئة وقدرة الفرد على الإيفاء بها، وهذا ما يجعل الفرد يمر بخبرة مجهدة.

ولتوافق الفرد مع البيئة مستويان:

الأول: تتوافق قدرات الفرد مع متطلبات العمل.

الثاني: تتوافق بيئة العمل مع متطلبات العامل.

أما إذا كانت قدرات الفرد غير كافية لا تتناسب مع العمل تكون أعراض الضغط نفسية وسلوكية وفسيولوجية، وهي خاضعة للفروق الفردية أيضاً. (المرجع السابق، 99-105).

4- النموذج الاعتمادي (الشرطي) للإجهاد المهني:

تمَّ تصميم هذا النموذج من قبل (كشرود) ويبدأ بهذا النموذج من مصادر توالد الإجهاد المتنوعة حيث تنقسم إلى قسمين:

أ- مصادر توالد الضغوط الخارجة عن العمل مثل (الأسرة).

ب-مصادر توالد الضغوط الداخلية مثل (غموض الدور الوظيفي).

ينتج عن مصادر الضغوط نتائج إيجابية وأخرى سلبية وذلك بالنسبة لسلوك الفرد في العمل بالاعتماد على بعض الخصائص الشخصية (العمر، الجنس، الذكاء...)، وتوجد بعض الضغوط التي يمكن أن تكون مصدر رضا لأفراد آخرين ، ويتم ذلك نتيجة التقييم المعرفي للفرد بالنسبة للموقف الذي يوجد فيه ويتأثر هذا التقويم بدوره بخبرات الفرد.

وما يخلص له هذا النموذج أنه يوجد أربعة اتجاهات من المتغيرات التي يوضحها النموذج وتشمل مصادر توالد الإجهاد : الفروق الفردية ، ومؤشرات التوتر، والعواقب المهنية.

فالتفاعل بين المصادر والفروق والمتغيرات الدخيلة ينتج عنها تطابق أو عدم تطابق وهذا بدوره يؤدي إلى وجود أو عدم وجود مؤشرات للإجهاد والضغوط أو الأعراض المهنية للإجهاد (Kechroud,1986, 73).

5- نموذج عدم التأكد:

لـــ (بيير، باجان) صمم هذا النموذج عام (1985) ويستخدم مصطلح عدم التأكد كأساس لتفسير ظاهرة ضغوط العمل، ويشير إلى أن الكثير من أنواع الضغوط هي نتيجة وجود مصطلح عدم التأكد الذي يرتبط بدرجة قدرة الفرد على تحقيق أهدافه.

والضغط تبعاً لتفسيرات هذا النموذج يحدث للأفراد الذين لديهم أهداف يودون تحقيقها، وأن أي عائق يقف في وجه تحقيق هذه الأهداف يعد سبباً من أسباب حدوث الضغط لدى الفرد في عمله.

ويختلف نموذج عدم التأكد عن النماذج الأخرى في كونه يؤكد على أن الأفراد يميلون إلى المبادرة في تصرفاتهم كاستجابة الفرد للمواقف الضاغطة بدلاً من أن تكون استجاباتهم مجرد ردود أفعال، وبالمقابل فإن حالة عدم التأكد التي يخبرها الفرد في المواقف المختلفة قد تحد من قدرته على اتخاذ القرارات الملائمة (الهيجان، 1998، 59).

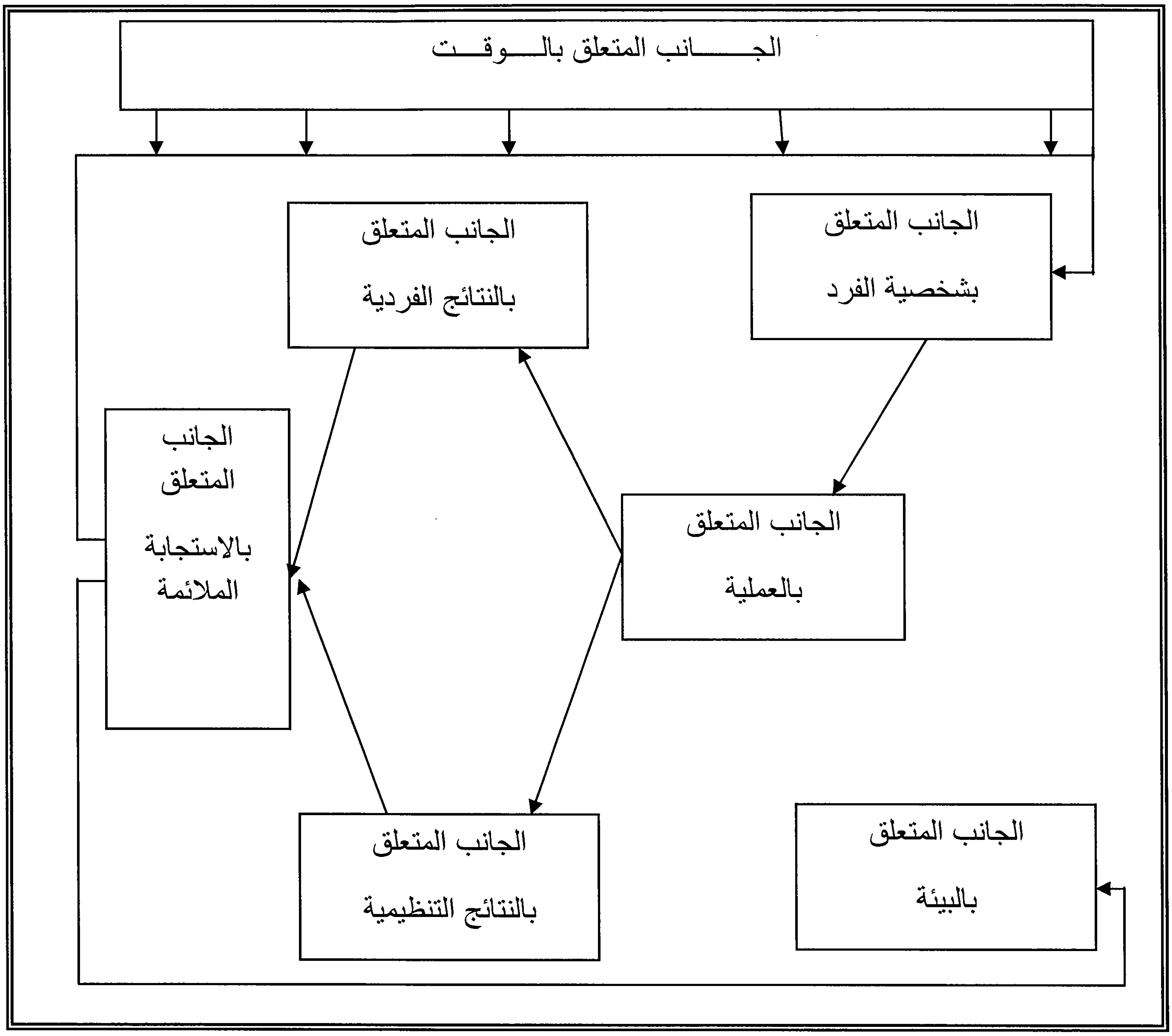
6- نموذج ضغوط العمل لــ(بيير، نيومان):

صممه (بيير، نيومان) ليضم كل النظريات ذات العلاقة بضغوط العمل، لذا فإن العناصر الجوهرية بالنسبة لضغوط العمل والعلاقة بين مسببات ضغوط العمل والتوترات التي تصيب الفرد، قد تم توضيحها في هذا النموذج من خلال العلاقة بين الجانب البيئي من النموذج الذي

يضم مسببات ضغوط العمل، والآثار التي تضم التوترات الفردية، وهي علاقة تمثل التفاعل بين هذين الجانبين ، ولتوضيح هذا الأمر انظر الشكل رقم (3):

الشكل رقم (3)

نموذج ضغوط العمل (بيير ، نيومان)



(Beehr,1995, 12)

يركز هذا النموذج على تصنيف المتغيرات التي يهتم بها الباحثون بطريقة تبين منهج التفكير المعتاد، وهذا النموذج يفترض أن الضغوط التي يتعرض لها الأفراد في بيئة العمل إنما تأتي من مصدرين رئيسين هما:

الفرد، والمنظمة: حيث إن التفاعل بين هذين المصدرين في زمن محدد قد يؤدي إلى أن تترك هذه الضغوط آثارها على كل من الفرد والمنظمة، مما قد يدفع كلاً منهما إلى تبني الاستجابة الملائمة لهذه الضغوط (المرجع السابق، 12، 13).

7- نموذج كان (Kahn):

يصنف هذا النموذج مصادر الضغوط في ثماني فئات هي:

- الحرمان من العمل أو نقص الأمن الوظيفي.
- المهنة وخصائصها.
- خصائص العمل، ودرجة الخطورة والتعقيد والتكرار والاستقلالية والمسؤولية المرتبطة بممارسة مهنة معينة.
- خصائص الدور: وتشمل الصراع والغموض وزيادة عبء العمل وطبيعة الأسلوب الإداري المتبع وطبيعة اتخاذ القرارات.
- العلاقات الشخصية وما يسودها من توتر مع الزملاء والرؤساء.
- عدم توافر الموارد والتقنيات من الناحية الكمية أو النوعية .
- جدول العمل وتوقيت المناوبات ولاسيما الليلية وما تؤدي إليه من اضطرابات.
- مناخ المنظمة: يشمل الأجر وفرص الترقية، والتطور الوظيفي والمنافسة (مريم، 2006، 68).

8- نموذج ليفي وكاجان (1971):

يطلق عليه عادة اسم (المثيرات النفسية والاجتماعية والاضطرابات).

قام كل من ليفي وكاجان بتطوير هذا النموذج من خلال قيامهما بالعديد من التجارب على المرضى محاولين تقديم بعض النماذج الخاصة بالعوامل الاجتماعية والنفسية المصاحبة للضغوط الخاصة ببعض الأمراض.

ويتبلور الهدف الرئيس في هذا النموذج أن المثير النفسي الذي قد يتعرض له الفرد من قبيل التوتر والانفعال، والكبت، والقمع، والكف قد يؤدي إلى نشوء الضغوط لديه، ويمضي الباحثان في قولهما إن معظم ما نواجهه من أحداث في الحياة غالباً ما ينشأ عنها الإحساس بالضغط ومن ثم ظهور استجابات الضغط الفسيولوجية، التي تفسح الطريق أمام الفرد للبحث عن المناشط والسلوكيات التي من شأنها الإقلال من حدة الشعور بالضغط، ومن الأمور الهامة في نموذج ليفي وكاجان: أنهما يعتبران أن هناك تفاعلاً واضحاً بين المحددات البيئية كما تعكسها المتغيرات الاجتماعية والعوامل الوراثية لدى الفرد التي أطلق عليها مصطلح (البرنامج البيولوجي النفسي)، وفيه يرى الباحثان أن لكل فرد ميلاً معيناً للاستجابة لنمط ضغط معين ، حيث تتفاعل كل من المثيرات الاجتماعية النفسية مع المحددات البيولوجية

للفرد والنتيجة النهائية لهذا التفاعل هي التي تحدد لنا حدوث استجابة الضغط والتي تثير بدورها مقدمات المرض ثم الوقوع بالمرض نفسه (الرشيدي، 1999، 46).

يرى الباحث أن هذا النموذج مازال ينظر إلى الضغط في صورة النواتج أو الاستجابات على النحو الذي تصوره سيلي في نموذجه، وما يميز هذا النموذج هو أنه وضع في صورة تبعده عن الاتجاه الأحادي الموجه، حيث وضع في شكل منظومة تتلقى معلومات راجعة في مراحلها المختلفة.

9- نموذج ماك جراث (1976):

طور ماك جراث تعريفاً عملياً للضغط يقول:

"تكون هناك إمكانية لمعايشة ضغط ما عندما يدرك الشخص موقفاً ما على أنه يمثل مطلباً يهدد إمكانياته وقدراته على الوفاء به"(الرشيدي ،1999،47).

لذلك قدم ماك جراث المعادلة التالية:

ض = ت ط – ق

حيث:

(ض) كمية الضغط الذي يختبره الفرد.

(ت) تعبر عن أساليب التعامل مع الضغط.

(ط) تعبر عن المطالب المدركة.

(ق) تعبر عن القدرة المدركة.

ويعني ذلك أن كمية الضغط التي يعايشها الشخص تكون دالة في تفوق المطلب على قدرات الفرد أثناء العمل (الرشيدي، 1999، 48).

يتفق الباحث مع ما يراه ماك جراث أنه كلما زادت شدة الضغوط يجب أن نتوقع في المقابل زيادة في سعي الكائن الحي لتحقيق المطالب التي من شأنها أن تخفض حدة هذا الضغط، وهذه الرؤية يمكن الاستفادة منها في إطار الدراسة الحالية من خلال التعرف على الأثر الناجم عن شدة الضغط الذي يمكن أن يواجهه الفرد (العامل) في عمله .

الفصـــل الرابـــع

الإنتاجيـــــــــة

تمهيد:

في القدم كان ُينظر إلى الإنتاجية على أنها إنتاجية العامل فقط، أي كمية الإنتاج التي ينتجها عامل معين في وحدة زمنية معينة ، وكان ذلك نابعاً من تأثير الاقتصاد الماركسي على الإنتاج، مع أن الإنجازات البشرية كلها كانت مبنية على المجهود العضلي.

ورغم أهمية العنصر البشري في الإنتاجية، إلا أنه ليس العنصر الوحيد، فهناك الطاقة المحركة، والمعدات، والخامات، إضافة إلى الطرق والأساليب المستخدمة في الإنتاج.

لذلك يمتد مفهوم الإنتاجية ليشمل كل هذه العناصر.

وفي العصر الحالي نجد أن الهدف العام للسياسات التنموية هو رفع مستوى رفاهية الشعوب والطريق إلى ذلك هو الزيادة المتواصلة لرفع مستوى إنتاجية العمال والتي تشكل شرطاً ضرورياً وهاماً لتحقيق إشباع أفضل ومستمر للاحتياجات المادية والثقافية المتزايدة للمجتمع، ويتم ذلك أيضاً عن طريق تضافر الجهود والإمكانيات لتوفير المستلزمات والظروف المناسبة التي تؤهل العمال لرفع مستوى إنتاجيتهم المختلفة.

أولاً: تعريف العملية الإنتاجية:

إن بعض الباحثين يعتبرون أن إنتاجية العامل هي اصطلاح يستخدم للتعبير عن كفاءة العمل المبذول من قبل العاملين في إنتاج السلع والخدمات، وهي بذلك تعبير عن فاعلية العمل، وعلاقة قابلة للقياس الكمي بين المنتجات والعمال من ناحية أخرى.

1- يعرف الزيادي العملية الإنتاجية بأنها: " النسبة بين المخرجات وجميع العناصر المطلوبة لتحقيقها، حيث تعبر عن مستوى وتطور العمل المنتج" (الزيادي، 2005، 3).
2- ويعرفها العلي بأنها: " عبارة عن قدرة الفرد العامل في العمليات الصناعية على خلق كمية محددة من الإنتاج في وحدة زمنية معينة (عامل/ساعة/يوم) ويتوقف مستوى هذه القدرة على عدد من العوامل الأخرى" (العلي، 2005، 115).
3- في حين يعرف غزال إنتاجية العامل: " بأنها كمية الإنتاج التي تتحقق من خلال مدة زمنية بواسطة وحدة معينة من العمل أو النسبة بين الإنتاج المحقق وكمية الأعمال التي بذلت خلال مدة زمنية معينة " (غزال، 2004، 36).

ثانياً: أهمية العملية الإنتاجية:

تحتل الإنتاجية حيزاً هاماً في حياة الإنسان على أساس أنها عبارة عن حصيلة جهده نحو تحقيق هدف محدد في فترة معينة.

وللإنتاجية أهمية خاصة في اقتصاديات الدول كافة، وذلك نظراً للدور الذي تلعبه في سرعة نمو المجتمعات وتحسين مستوى معيشة السكان، كما تعد مؤشراً يعكس مدى الكفاءة

في استخدام الموارد البشرية وغير البشرية المتاحة داخل الوحدات الاقتصادية، إضافة إلى أنها تعد دليلاً على ما يطرأ على القطاعات الاقتصادية من تطور علمي وتقني.

ونستطيع أن نلمس أهمية الإنتاجية بشكل عام على عدة مستويات، (الفرد والمنظمة، والاقتصاد، والمجتمع).

أما بالنسبة للفرد العامل: فإن إنتاجيته تعكس مدى مساهمته في العمل، والمقدار الذي يعطيه من جهده وعلمه ومهاراته إلى جانب توافقه النفسي مع عمله، وذلك في القيمة المضافة إلى المنتج النهائي.

وأما بالنسبة للمنظمة: فإن الإنتاجية تعبر عن كفاءة الإدارة في استغلال الموارد والإمكانات المتاحة لها، وبالتالي فإن زيادة الإنتاجية تعني تقدم التكنولوجيا وتطوير المنتج وملائمة مهارات العمال للعمل... أي استخدام الإدارة لمواردها بأفضل شكل ممكن.

والإنتاجية من جهة الاقتصاد القومي تعبر عن كفاءة الدولة في مجموعها بإدارة سلع جيدة و إنتاجها وتقديمها للمجتمع، حيث ترفع من رفاهيته وتعكس مدى كفاءة أداء العمال في إنتاج هذه السلع (غزال، 2004، 36).

ثالثاً: المكونات الإنتاجية:

نستطيع التعرف إلى مكونات الإنتاجية بشكل عام إذا تتبعنا بعض النظريات والمدارس الفكرية للإدارة، والمبادئ والأسس التي وضعتها، إضافةً إلى بعض النماذج التي تتناول الإنتاجية.

فكل النظريات التي تحدثت عن قضية الإنتاجية، كانت تتناولها من جانب معين، ففي نظرية الإدارة العلمية نجد أن أصحاب هذه النظرية وعلى رأسهم فردريك تايلور أول من فكروا علمياً في تفسير سلوك العامل في المنظمة ، وفي كيفية حفز العامل من أجل المزيد من الإنتاج.

وقد عكف "تايلور" على دراسة طرق العمل والتوصل إلى طريقة الأداء المثلى أو الأحسن، حيث رأى أن الإنتاجية يجب أن تزداد، وزيادتها لا تتحقق إلا بالإدارة العلمية التي تعتمد على التخصص وتقسيم العمل، ودراسة الأعمال وتحليلها، إضافةً إلى الاختيار الدقيق للعمال، وتدريبهم فنياً، وفصل التخطيط عن التنفيذ، وتعاون الإدارة والعاملين.

نظر تايلور إلى الإنتاجية من الزاوية الفنية والمادية، وعندما قام بتناول العامل كان من جانب القدرة فقط ، ولم يتعرض لجانب الرغبة والقوى التي تنميها، وحتى عندما وضع تصوره للأجور التشجيعية فإنه أخذ في حسبانه الجانب المادي فقط، واعتبر أن زيادة الجهد مرهونة بزيادة الأجر.

وهكذا فعلت النظريات الأخرى التقليدية التي سبقت الإدارة العلمية بقليل ، والتي حاولت بناء ما يعرف بالنموذج الرشيد أو نموذج الآلة الذي ينظر إلى المنظمة باعتبارها آلة كبيرة، وإن عناصر الإنتاج – بما فيها العامل– توضع بطريقة محكمة بحيث تعمل جميعاً في تناسق وتكامل حتى تزيد إنتاجيتها.

من الانتقادات المهمة التي وجهت لهذه النظرية إغفالها العنصر البشري في نظرتها للعامل ولجوانبه النفسية والاجتماعية والبيئية التي لا يقل تأثيرها في إنتاجية المؤسسة عن أي تأثير آخر ولاسيما الحافز المادي (الزيادي، 2005 ، 37).

أما نظرية العلاقات الإنسانية : فقد وجهت اهتمامها نحو العنصر الإنساني وكان من روادها ألتون مايو.

هذه النظرية متعددة النماذج وكلها انطلقت من مدخل التأثير الجوهري للعوامل النفسية والاجتماعية المتاحة، والتي تتوافر في بيئة العمل على الإنتاجية في العمل، أي أنها ركزت على مدخل العلاقات الإنسانية في العمل كسبيل لزيادة الإنتاجية.

قامت هذه النظرية بدراسة العوامل الإنسانية التي تؤثر في الإنتاجية وأهمها ما يتعلق بقدرة العامل ورغبته وروحه المعنوية، إضافة إلى حالة الرضا التي يوجد عليها واتجاهاته نحو العمل. ومن ثم قدمت هذه النظرية مفهوماً جديداً حين ذاك عن الدوافع والتي تتضمن إلى جانب الأجر دوافع نفسية وذهنية واجتماعية، مثل إثبات الذات وتقدير الآخرين.

كما عرفت الإدارة بتأثير جماعة العمل أو التنظيم غير الرسمي على الإنتاجية، إيجاباً وسلباً تحت ظروف معينة، وتبعاً لاتفاق التنظيم غير الرسمي مع التنظيم الرسمي أو تعارضه معه.

- العناصر المختلفة التي تدخل في تكوين العملية الإنتاجية هي:
  - الإنتاجية = الأداء × التكنولوجيا
  - الأداء = القدرة × الرغبة
  - القدرة = المعرفة × المهارة
  - التكنولوجيا = المعدات × الأساليب
- ومن أهم هذه العناصر:

1- عنصر الأداء:

يعد هذا العنصر من عناصر العملية الإنتاجية بالجانب الإنساني والذي يقصد به مجموعة الأبعاد المتداخلة التالية:

- العمل الذي يؤديه الفرد، ومدى تفهمه لدوره واختصاصاته وفهمه للتوقعات المطلوبة منه، ومدى إتباعه لأسلوب العمل الذي يرشده إليه المشرف المباشر.

- الإنجازات التي يحققها العامل، ومدى مقابلة الإنتاج الذي ينجزه بضوء المعايير الموضوعة من حيث (الكمية – النوعية – المدة الزمنية).
- سلوك العامل في وظيفته، ومدى محافظته على الأجهزة والآلات التي يستعملها بالإضافة إلى سلوكه مع زملائه ورؤسائه، ومدى تعاونه مع الزملاء ومساهمته في إنجاز أعمال الجماعة، وحل المشكلات التي تواجهه في العمل وتقديم مقترحات بشأن ذلك.
- الحالة النفسية والمزاجية التي يوجد عليها العامل، وذلك من حيث الدافعية للعمل والرغبة في أدائه، والاستعداد لإتقان العمل، والاهتمام بمشكلاته والتحفز لحلها.

طرق التحسين والتطوير التي يمكن للعامل أن يسلكها في عمله ليزيد من كفاءة الأداء، وكذلك طرق التقدم والتطوير بالنسبة له شخصياً.

2- عنصر التكنولوجيا:

إن الطرف الثاني الرئيس في معادلة الإنتاجية هو التكنولوجيا التي تعالج الجانب الفني.

فالإنتاجية لا تعتمد فقط على الأداء الإنساني وإنما تعتمد أيضاً على العوامل الفنية التي تتعلق بالمعدات والأجهزة والآلات التي تستخدمها المنظمة وأسلوب العمل المخطط له، وهذا يعني أن للتكنولوجيا شقين رئيسين مادي ومعنوي.

التكنولوجيا بشكل عام توجد على درجات منها البسيط ومنها المتطور، وهي تؤثر في تنظيم المنظمات وسياساتها الإنتاجية وعلاقاتها داخلاً وخارجاً.

والتكنولوجيا التي تستخدمها مصانع الإنتاج المستمر تختلف عن تلك التي تستخدمها مصانع العمليات، والطرق والأساليب التي يتبعها مصنع بصفة رئيسة على الأيدي العاملة وتختلف عن تلك التي يستخدمها مصنع آلي (أبو الخير، 2005، 5).

رابعاً : قياس الإنتاجية:

على الرغم من اختلاف تفاصيل مناهج قياس إنتاجية العامل والعمل من الناحية العملية، فإن ثمة مراحل منطقية لابد من إتباعها في عملية القياس تعتمد على ما يلي:

1- تحديد الهدف من القياس:

ويتم ذلك بعد تحديد نوعية البيانات المطلوبة وطريقة القياس الملائمة للهدف، لأنه يوجد هنالك العديد من الأساليب المتبعة في جمع بيانات الأداء الفعلي.

2- تحديد مجال الدراسة:

كأن يتعلق القياس بمقدار كمية العمل المدخرة (إما تُحسب بعدد الأفراد أو بعدد ساعات العمل)، لمعرفة ما يلزم لإنتاج السلعة أو أكثر من عناصر الإنتاج، حيث يصعب توفير البيانات الضرورية، ويغدو من المناسب الاعتماد على عينة من مجتمع الصناعة بحيث تكون ممثلة لهذا القطاع لحساب الإنتاجية.

هناك ثلاث فرق من الاقتصاديين يقومون بإتباع طرق مختلفة لقياس الإنتاجية وحسابها:

- الفريق الأول: يؤيد حساب إنتاجية العمال المشتغلين مباشرة بإنتاج السلع أي العمال الأساسيين المشتركين في عملية الإنتاج.
- فريق آخر: يؤيد حساب إنتاجية العمال الرئيسين والمساعدين، حيث يرى هؤلاء الاقتصاديون أن عملية الإنتاج تتم بصورة مشتركة بين العمال الرئيسين والمساعدين معاً.

– الفريق الثالث: يُعد حساب إنتاجية العمل بالنسبة للمشتغلين والمسجلين في العمل، لأن إنتاجية المشتغلين تعتمد على عاملين:

– إنتاجية العامل المسجل.

– نسبة العمال الفعليين إلى إجمالي عدد المشتغلين المسجلين ، وللعامل الأول أهمية رئيسة عند حساب هذه الإنتاجية.

3- تحديد المدى الزمني للقياس:

وهذا يتوقف على طول دورة الإنتاج وطبيعة ظروفها بحيث تمكن من الحصول على بيانات تعبر عن المتوسط وتعكس بدقة ظروف العمل وأحواله في المشروع، وأن تشمل المدة فترة نشاط عادي استبعاداً لأثر التغيرات الوقتية أو الموسمية على نتائج القياس.

4- تحديد البيانات المطلوبة:

من حيث نوعيتها وكميتها، إذ قد تؤثر البيانات المتوفرة في اختيار طريقة القياس ونطاق الدراسة ومدتها، فعندما نرغب بقياس إنتاجية العامل في مؤسسة يتطلب ذلك معرفة عدد العمال وأجورهم وساعات عملهم ومهاراتهم وأنواع الآلات وطريقة الإنتاج، وما إلى ذلك من بيانات (أبو الخير، 2005، 15).

وحدات قياس الإنتاجية:

1- الكمية:

ينسب تبعاً لهذا المقياس عدد الوحدات المنتجة (المخرجات) إلى عدد الوحدات المستخدمة في الإنتاج (ساعات العمل البشرية ، ساعات العمل الآلية، وحدات المواد الخام، وحدات الطاقة) ويتميز هذا المقياس بالبساطة والسهولة وإمكانية إجراء المقارنات بالنسبة لأداء عمال يقومون بالعمل نفسه، أو الآلات التي تؤدي نفس العمليات ذاتها.

2- القيمة:

نستخدم فيها حاصل ضرب الكمية بالسعر، حيث تنسب فيه قيمة المخرجات إلى قيمة المدخلات، ويتميز هذا المقياس عن سابقه بالدقة والنسبية، وإمكانية قياس الإنتاجية بالنسبة للمنتجات المتعددة والأجزاء غير تامة الصنع.

3- القيمة المضافة:

تستخدم القيمة المضافة للتعبير عن كافة تكاليف المجهودات المبذولة في الإنتاج، وكافة العوائد من هذه المجهودات وبالتالي تعني الفرق بين المبيعات الإجمالية وتكاليف الخامات والخدمات.

وبذلك تمثل القيمة المضافة المساهمة الفعلية في إنتاج السلعة، أي ما تضيفه إلى جانب مستلزمات الإنتاج والأجزاء الوسيطة والاستهلاكات (العلي، 2005، 116).

طرق قياس إنتاجية العامل:

1- طريقة مباشرة:

يتم بموجبها قياس إنتاجية العامل بقسمة حجم الإنتاج على عدد العمال أو على وقت العمل أي أن:

$$P = Q / N$$

عدد العمال أو وقت العمل N

حجم الإنتاج Q

إنتاجية العامل P

2- طريقة غير مباشرة:

بموجبها نقوم بحساب الوقت اللازم لإنتاج وحدة واحدة، وذلك بقسمة وقت العمل على حجم الإنتاج، ومن ثم نحدد إنتاجية العامل باستخدام العلاقة التالية:

$$P = \frac{1}{T} = \frac{1}{N/Q}$$

يجب أن نلاحظ أن نصيب الوحدة المنتجة من وقت العمل مضروباً بإنتاجية العامل يساوي دائماً الواحد الصحيح ، وكلما زادت إنتاجية العامل أدى ذلك إلى زيادة حجم الوحدات المنتجة أو إلى إنتاج نفس الحجم في وقت أقل.

أي أن قياس مستوى إنتاجية العامل يرتبط بمقياس حجم الإنتاج وبوحدة الزمن المستخدمين.

طرق قياس إنتاجية العنصر البشري:

تعني الإنتاجية مدى قدرة المنظمة في استخدام الموارد الإنسانية والمادية أحسن استخدام وعادة ما تتم التفرقة بين الإنتاجية الكلية والجزئية .

1- وتقاس الإنتاجية الكلية بالمعادلة التالية = $\frac{\text{إجمالي المخرجات}}{\text{إجمالي المدخلات}}$

2- الإنتاجيـــــــة الجزئية = $\frac{\text{إجمالي المخـــــرجات}}{\text{أحد عناصر المدخلات}}$

طريقة كمية الإنتاج:

تقاس الإنتاجية وفقاً لهذه الطريقة كما يلي:

متوسط إنتاجية العامل = $\frac{\text{كمية الإنتـــــاج}}{\text{متوسط عدد العاملين}}$

متوسط عدد العاملين = $\frac{\text{عدد العاملين أول فترة + عدد العاملين آخر فترة}}{2}$

إن الاعتماد على متوسط عدد العاملين عند حساب الإنتاجية، لا يكون دقيقاً تماماً بحيث يختلف عدد العاملين خلال نفس الفترة بسبب الغياب أو الإجازات وغيرها من الأسباب .

ويفضل الكثيرون حساب كمية الإنتاج لكل ساعة عمل، وذلك كالآتي :

كمية الإنتاج الناتجة لكل ساعة عمل = $\frac{\text{كمية الإنتـــــاج}}{\text{عدد ساعات العمل}}$

عدد ساعات العمل = (متوسط عدد العاملين × ساعات العمل اليومي× أيام العمل الفعلية في السنة) + مجموع ساعات العمل الإضافية.

هذه الطريقة تناسب المنظمات التي تنتج منتجات نمطية والمجهود المبذول لكل وحدة غير مختلف.

أما إذا كانت المنظمة تنتج وحدات غير نمطية ووقتها مختلف، فيتم استخدام طريقة كمية الإنتاج المرجحة ويتم في هذه الطريقة ترجيح الإنتاج غير النمطي بالوقت، وبالتالي التكلفة والجهد المستغرق في إنتاجها وقسمة الناتج على إجمالي عدد ساعات العمل الفعلية أو على متوسط عدد العاملين (الفضل، 2004، 10).

خامساً : مشكلات قياس إنتاجية العاملين:

1- إن معدلات قياس الإنتاجية لا تراعي أن بعض المصانع الكبرى تحوي أكثر من مرحلة إنتاجية، الأمر الذي يتطلب زيادة عدد العاملين فيها، فإذا ما تم تطبيق المعدل الذي يقيس الإنتاجية فإنه في مثل هذه المؤسسات ستكون الإنتاجية منخفضة بينما يظهر القياس في مؤسسة أخرى أنه لا يحوي إلا مرحلة إنتاجية واحدة أو مرحلتين إنتاجيتين ذات إنتاجية عالية لأنه يحوي عدد عمال أقل.

2- عند حساب عدد العاملين الذين أسهموا في إنتاج وحدات إنتاجية معينة لا يؤخذ في الاعتبار الوظائف الخدمية التي أسهمت بطريق غير مباشر في هذا الإنتاج كوظائف الصيانة ومراقبة الجودة وإدارة الأفراد والحسابات وغيرها.

وتسمى هذه الفئات عمالة غير مباشرة، وقد يزيد عددها عدد العمالة المباشرة.

3- عدم مراعاة أثر استخدام الآلية على انخفاض الجهد البشري، إذ تفترض هذه المعدلات تساوي الجهد البشري وتساوي درجة الآلية في الآلات المستخدمة وهذا إهمال بعيد، إذ إن الاحتمال الأقرب هو زيادة درجة الآلية التي ترفع من معدل الإنتاج بأقل جهد بشري، وبالتالي فإن العنصر البشري في حالة ضعف مستوى الآلية لا يكون مسؤولاً عن انخفاض الإنتاجية إذا ما تمت المقارنة بينه وبين منشأة أخرى فيستخدم فيها زملاؤه درجة آلية أعلى.

4- اختلاف النتائج إذ كان معدل الإنتاجية محسوباً على أساس عدد العاملين أو على أساس عدد ساعات العمل.

وذلك لأن الأساس الأخير يمكن استبعاد الوقت الضائع منه بسبب الإجازات المختلفة خلال فترة زمنية معينة .

وعلى الرغم من الصعوبات والمشكلات التي تواجه بها طرق قياس إنتاجية العامل، فإن ذلك لا يقلل من قيمة القياس لأنه يبين الزيادة أو النقص أو التذبذب في الإنتاجية، مما يساعد على اتخاذ إجراءات تصميمية وإبداء مقترحات وآراء لصالح العاملين والمنظمة والمجتمع ككل، وكل ذلك لزيادة الإنتاجية ورفع مستوى رفاهية المجتمع (أبو الخير، 2005، 18).

سادساً : علاقة الضغط النفسي بالإنتاجية:

إن تحديد العلاقة بين الضغط النفسي والإنتاجية أمر ليس باليسير، لأن هناك عدة عوامل متداخلة ومتفاعلة تؤثر في الجانبين ودرجة علاقتهما ببعضها، فمن الممكن تصور الضغط النفسي كمؤثر في الإنتاجية، ويمكن تصور الإنتاجية كمؤثر في الضغط النفسي إذ كلما ارتفعت إنتاجية العامل زاد ما حصل عليه من مكافآت ، وقد يكون هذا سبباً في زيادة شعور الفرد العامل بالرضا عن عمله.

وبهذا الصدد يمكن الحديث عن نموذج يوركس دادسون Yerks , Dadson والذي يتضمن:

أنه كلما زاد مقدار الضغط الواقع على الفرد زادت إنتاجيته إلى أن يصل إلى مستوى معين يترتب بعده على أية زيادة فيه، نقص في الإنتاجية.

وتفسير ذلك أن الفرد حينما تكون ضغوط العمل الواقعة عليه بسيطة فإن ذلك ينشطه ومن ثم لن يظهر أي تحسن في الأداء.

ومن ناحية ثانية إذا كانت الضغوط الواقعة عليه كبيرة فإنه سيبذل جهداً كبيراً للتكيف مما يؤدي إلى خفض مستوى أدائه، لأن جزءاً من جهد الفرد انصرف إلى عملية التكيف والموقف المثالي وفقاً لهذا النموذج: هو مقدار مقبول من الضغط، لأنه عند هذا المستوى يكون الفرد قادراً على بذل الجهد والطاقة التي يمكن توجيهها لتحسين مستوى أدائه ورفع إنتاجيته (العميان، 2002، 172).

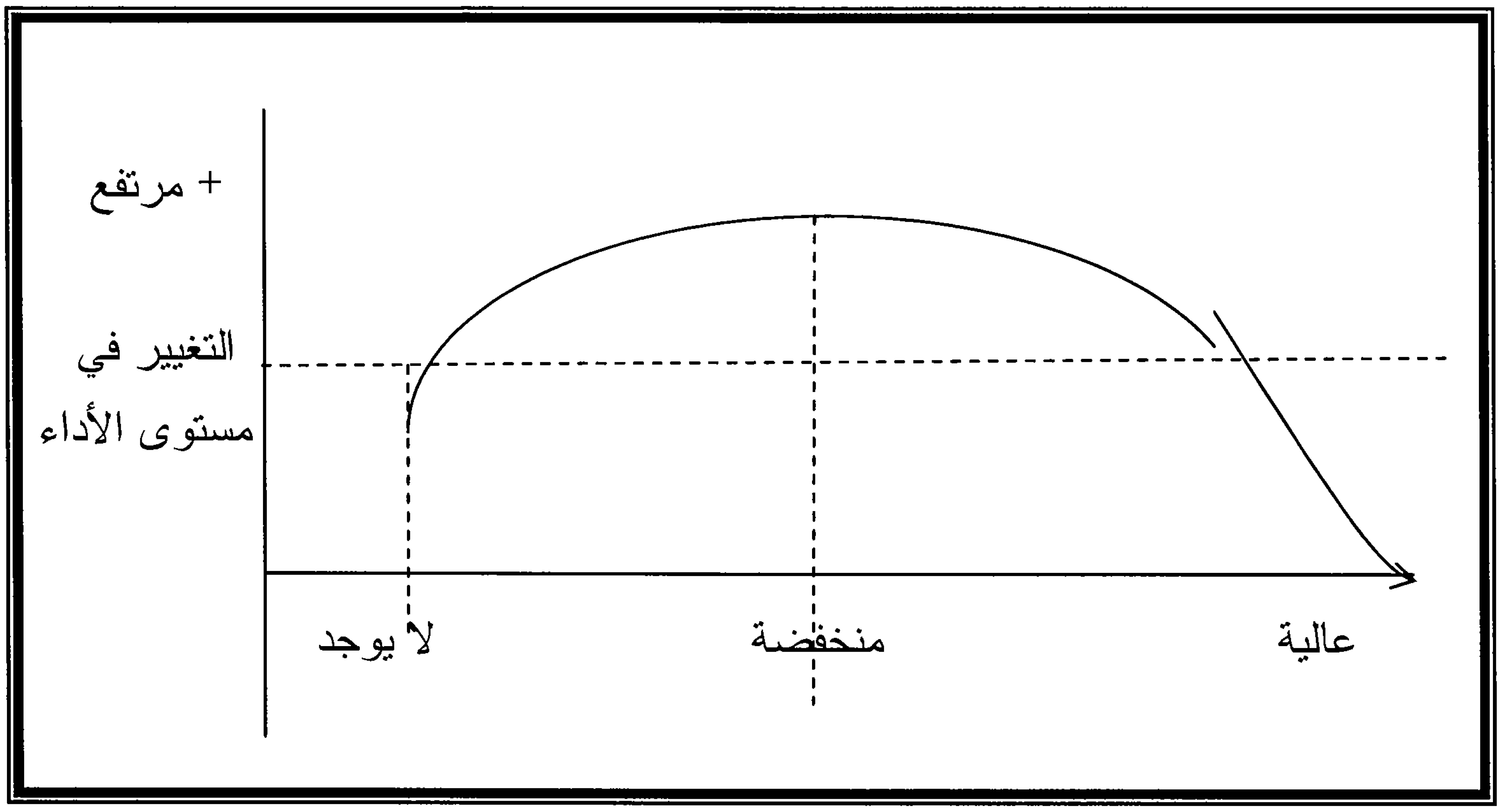
إن العلاقة بين الضغط النفسي و الإنتاجية معتمدة وليست مباشرة ، فالبعض يعتقد أن ضغط العمل يؤثر سلباً في العمل وإنتاجية العامل عن طريق انخفاض معدلات الأداء المهني وزيادة حالات التغيب والتنقلات.

وهناك تأييد متزايد للرأي الذي يقول إن الضغط هو العامل الرئيس في حدوث كثير من المشكلات التنظيمية ومن بينها مشكلة الأداء المنخفض، على أن العلاقة بين الضغوط والإنتاجية تبدو أكثر تعقيداً مما يتصوره الكثير من الباحثين (ريجيو، 1999، 301).

يعتقد الكثير من الباحثين أن العلاقة بين الضغوط والأداء هي علاقة تسير في شكل خط منحني يوضحه الشكل رقم (4)

الشكل رقم (4)

تأثيرات الضغط على الأداء



(الهيجان، 1998 ، 273)

ويتفق الباحث مع وجهة نظر كل من يوركس وريجيو بأنه حينما يكون الضغط منخفضاً أو منعدماً يحافظ العاملون على مستويات أدائهم الحالية على وجه العموم وذلك بانعدام النشاط أو الدافعية لأداء أكثر، على حين يكون مستوى الضغط منخفضاً إلى متوسط فإن الأفراد ينشطون لتحسين مستوى أدائهم، أما عندما ترتفع مستويات الضغط إلى درجة عالية فإن الأداء من الممكن أن ينخفض بصورة ملحوظة وذلك كنتيجة لتكريس الشخص جزءاً كبيراً من جهده وطاقته لتخفيف الضغط.

ويرى الباحث أن العلاقة بين الضغط النفسي والإنتاجية متشابكة لأنها تتوقف على عدة عوامل متداخلة ومتفاعلة فيما بينها وعلى متغيرات أخرى تؤثر في الضغط النفسي والعملية الإنتاجية.

الدراسة الميدانية

الفصل الخامس

منهج البحث وإجراءاته وأدواته

مقدمة:

يقدم الباحث في هذا الفصل عرضاً للجانب الميداني، وذلك من خلال الحديث عن المنهج المستخدم في هذا البحث ، وتقديم لأسئلة البحث وفرضياته إضافةً إلى مجتمع البحث وعينته المختارة، وأدوات البحث التي استخدمها وذلك ضمن وصف عام لأداة البحث من حيث البناء والإجراءات المتبعة للتأكد من صلاحيتها، من خلال عرضها على لجنة التحكيم وإجراء العينات الاستطلاعية، ودراسة الصدق وإجراءات الثبات، ثم يستعرض الباحث بعد ذلك الخطوات المرتبطة بتطبيق المقياس، وعرض لحدود البحث ثم الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث.

أولاً : منهج البحث:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي لعرض مشكلته في إطارها النظري كما ورد في الفصول النظرية السابقة، ويعرف المنهج الوصفي التحليلي: بأنه " المنهج الذي يهتم بتحقيق فهم عام للظواهر المتضمنة من حيث تحليل أسباب الظاهرة المقصودة والتأكد منها " (حمصي، 1999، 183).

ثانياً – أسئلة البحث وفرضياته:

لتحقيق أهداف البحث الحالي، يمكن تقديم سؤال بحث أساسي وصياغة عدد من الفرضيات التي حاول الباحث اختبارها عند مستوى الدلالة (0.05) إضافة إلى سؤال عن مدى انتشار الضغوط النفسية.

ما طبيعة العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لأفراد عينة البحث؟

ما مدى انتشار الضغوط النفسية لدى عينة البحث؟

الفرضية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة البحث.

ويتفرع عنها الفروض التالية:

1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة البحث تبعاً لمتغير الجنس لدى الذكور عند مستوى دلالة (0.05).
2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة البحث تبعاً لمتغير الجنس لدى الإناث عند مستوى دلالة (0.05).
3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة البحث تبعاً لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى دلالة (0.05).

4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة البحث تبعاً لمتغير الدخل عند مستوى دلالة (0.05).

5- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة البحث تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة عند مستوى دلالة (0.05).

6- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة البحث تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط النفسي لدى أفراد عينة البحث استناداً إلى متغيرات البحث (الجنس ، المستوى التعليمي، مستوى الدخل، عدد سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية) عند مستوى دلالة (0.05).

ويتفرع عنها الفروض التالية:

1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط النفسي لدى أفراد عينة البحث استناداً إلى متغير الجنس عند مستوى دلالة (0.05).

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط النفسي لدى أفراد عينة البحث استناداً إلى متغير المستوى التعليمي عند مستوى دلالة (0.05).

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط النفسي لدى أفراد عينة البحث استناداً إلى متغير مستوى الدخل عند مستوى دلالة (0.05).

4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط النفسي لدى أفراد عينة البحث استناداً إلى متغير عدد سنوات الخبرة عند مستوى دلالة (0.05).

5- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط النفسي لدى أفراد عينة البحث استناداً إلى متغير الحالة الاجتماعية عند مستوى دلالة (0.05).

ثالثاً : مجتمع البحث وعينته:

بعد التعرف على المجتمع الأصلي بدقة – حسب ما تطلبته منهجية البحث – فإن مجتمع الدراسة هو العاملون في الشركة الطبية العربية "تاميكو" في مدينة دمشق لعام (2008-2009)، وقبل الحديث عن طريق اختيار عينة البحث ووصفها لابد من تقديم إطار إحصائي للمجتمع الأصلي للبحث الذي أجريت عليه الدراسة، حيث بلغ عدد أفراد المجتمع الأصلي (1210) من الإداريين وعمال الإنتاج، موزعين على الأقسام التالية التابعة للشركة وذلك حسب الجدول الآتي رقم (4)

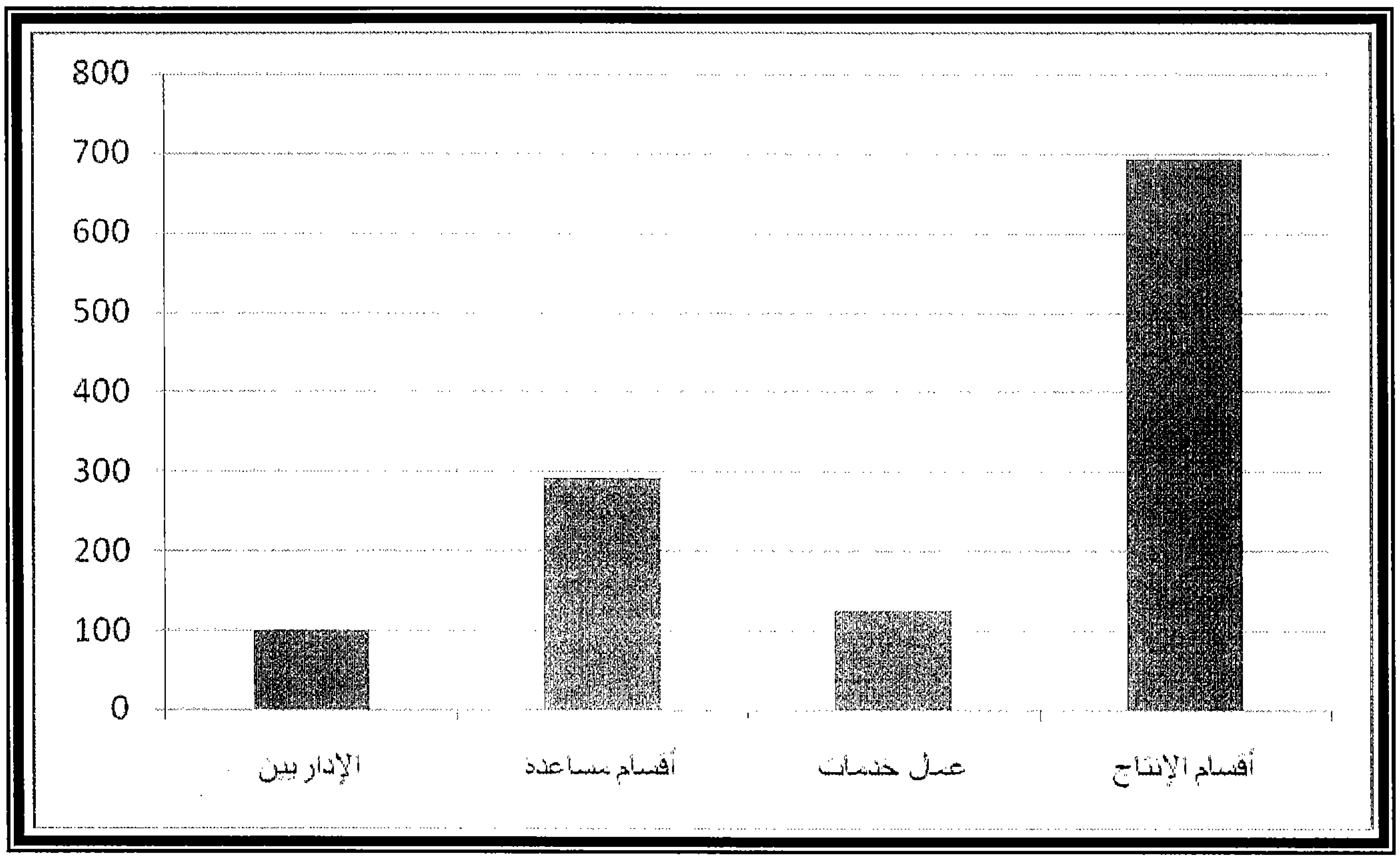
جدول رقم (4)

توزع العاملين (المجتمع الأصلي) حسب أقسام الشركة

القسم	الإداريين	أقسام مساعدة	عمال خدمات	أقسام الإنتاج
عدد العاملين	99	292	125	694

الشكل رقم (5)

يبين توزع العاملين في المجتمع الأصلي حسب أقسام الشركة



عينة البحث:

يقصد بالعينة: أنها جزء من مجتمع ما ممثل له من حيث النتائج المستخلصة، يمكن أن تصدق عليه ، ويعتمد صدق النتائج التي يمكن استخلاصها على طبيعة المجتمع الممثلة له، وتعتمد أيضاً على الطريقة التي أُخذت بها، وكذلك على حجمها، وقد حاول الباحث قدر المستطاع أن تكون العينة ممثلة للمجتمع الإحصائي الأصلي.

لقد تم اختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية العرضية، حيث تعد هذه الطريقة واحدة من الطرائق المستخدمة في البحث السلوكي (حمصي، 1999، 69).

توزعت عينة البحث على عمال أقسام الإنتاج في الشركة الطبية العربية "تاميكو" وبلغ عدد أفراد العينة (325) عاملاً وعاملة في الأقسام الإنتاجية التالية كما هو موضح في الجدول الآتي رقم (5):

قسم الكبسول – قسم الأقراص – قسم الأمبول – قسم التحاميل – قسم الشرابات – قسم القطرات – قسم المراهم – قسم الأغذية – قسم السيروم.

الجدول رقم (5)

توزع العاملين على الأقسام الإنتاجية

التسلسل	القسم	العدد	النسبة المئوية
1	أغذية	33	10.15
2	أقراص	37	11.38
3	أمبول	43	13.23
4	تحاميل	38	11.69
5	سيروم	21	6.46
6	شرابات	34	10.46
7	قطرات	38	11.69
8	كبسول	30	9.23
9	مراهم	51	15.69
المجموع		325	99.98س

1-1- العينة الاستطلاعية الأولى:

تم تطبيق المقياس على (30) ثلاثين عاملاً وعاملة في أقسام الشركة الطبية العربية "تاميكو" بهدف الدراسة اللفظية للمقياس بعد إجراء التحكيم .

2-1- العينة الاستطلاعية الثانية:

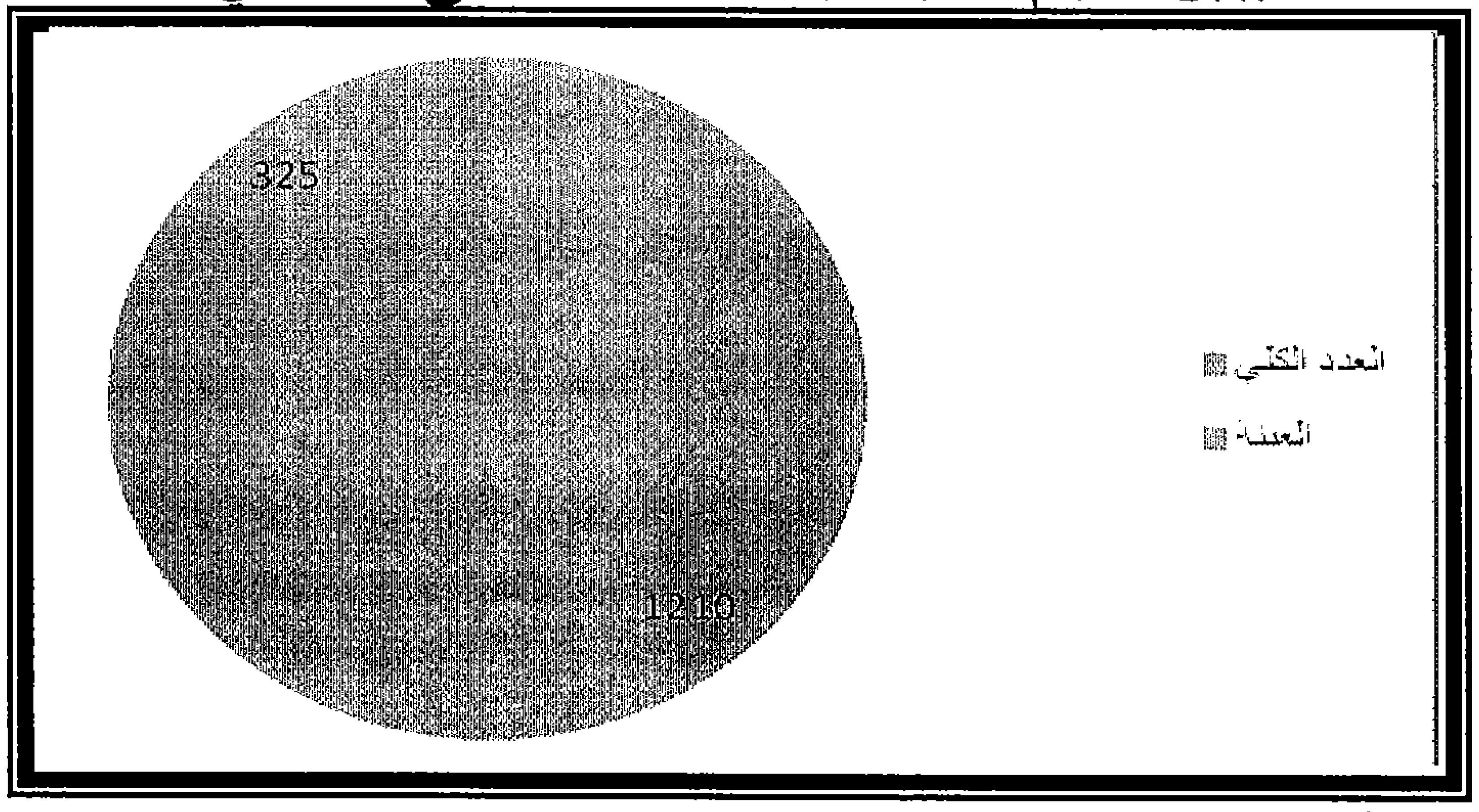
تمثل نفس أفراد العينة الاستطلاعية الأولى بهدف إجراء الثبات لأداة البحث وبلغ عدد أفراد هذه العينة (30) ثلاثين عاملاً وعاملة في أقسام الإنتاج للشركة الطبية العربية "تاميكو".

3-1- العينة النهائية للبحث:

بلغ عدد أفرادها (325) ثلاث مئة وخمسة وعشرين عاملاً وعاملة من أقسام الإنتاج في الشركة الطبية العربية "تاميكو" كما هو موضح بالشكل رقم (6):

الشكل رقم (6)

يبين حجم العينة بالنسبة للمجتمع الأصلي



رابعاً: أدوات البحث:

تطلبت الإجابة عن أسئلة البحث وفرضياته:

- تصميم مقياس للضغوط النفسية، والذي سيقوم الباحث بعرض مفصل لإعداده ووصفه، والإجراءات المتبعة للتأكد من صلاحيته كما هو مبين في الفقرات الآتية:
- سجلات كمية الإنتاج المتبعة في الشركة.

وصف عام لأداة البحث:

يضم المقياس ثلاث صفحات : الصفحة الأولى:

عبارة عن بيانات شخصية وتشمل معلومات عن:

- القسم الذي تعمل فيه.
- الجنس (ذكر – أنثى)
- المؤهل التعليمي: ابتدائي، إعدادي، ثانوي متفرع إلى: أدبي – علمي – صناعي – غير ذلك.
- معهد متوسط مع التخصص.
- الجامعة مع التخصص.
- الدخل الشهري.
- عدد سنوات الخبرة.
- الحالة الاجتماعية وتتفرع إلى الحالات التالية: عازب – متزوج – غير ذلك (مطلق ــ هجر –أرمل).

إضافة إلى ذلك تتضمن عبارة شكر وتقدير وامتنان للتعاون مع الباحث.

الصفحة الثانية:

يوجد فيها توجه نحو العمال الذكور والإناث بعبارة: أخي العامل أختي العاملة، ثم توضيح بسيط عن المقياس والغرض من تطبيقه وكيفية الإجابة عليه من خلال وضع علامة (×) في

الخانة التي تقابل العبارات الموجودة وهي خمسة احتمالات دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، أبداً ثم تأتي عبارات المقياس.

الصفحة الثالثة:

تتمة عبارات المقياس الموجودة في الصفحة الثانية.

بناء المقياس:

تم بناء المقياس بالاعتماد على عدة مصادر وعدة مراحل وتتجلى هذه المصادر والمراحل بما يلي:

خطوات الاسترشاد:

- قام الباحث في هذه المرحلة بقراءة عدد من أدبيات علم النفس العام، علم النفس الصناعي، علم النفس الاجتماعي.
- إضافة إلى الكثير من الدراسات السابقة التي تناولت إحدى متغيرات البحث الحالي في أحد جوانبها كما هي مبينة بالجانب النظري للبحث.
- قام الباحث بالاطلاع على العديد من المقاييس المتعلقة بالضغوط النفسية، وضغوط العمل وذلك بغرض الاستفادة من بعض العبارات ونذكر من هذه المقاييس ما يلي:
  - مقياس مصادر الضغوط النفسية المهنية إعداد ليلى الشريف (2003).
  - مقياس مصادر الضغوط النفسية المهنية إعداد رجاء مريم (2006).
  - مقياس مواقف الحياة الضاغطة إعداد زينب شقير(2002).
  - مقياس الضغوط النفسية تعريب عويد المشعان (1994).
  - مقياس أساليب مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة تعريب علي عبد السلام علي (2003).
  - مقياس ضغوط العمل إعداد آدم غازي العتيبي (1997).
  - مقياس ضغوط الحياة إعداد Hammen (1986) قام بتعريبه حسن عبد المعطي.
  - مقياس ضغوط العمل في مهنة التدريس إعداد طلعت منصور وفيولا الببلاوي .
  - الدراسة الاستطلاعية والمقابلات الشخصية التي أجراها الباحث مع العاملين في بعض أقسام الإنتاج، للتعرف على مشكلاتهم التي يواجهونها في العمل، ومدى رضاهم عن وضعهم بشكل عام، وما هي الضغوط التي يواجهونها بالعمل حسب رأيهم؟ ومدى تأثير ذلك في قدرتهم الإنتاجية.

تحديد جوانب المقياس:

حاول الباحث في هذا المجال – وبناءً على ما سبق ذكره – معرفة الجوانب أو الأبعاد التي يريد دراستها، والبحث فيها بشكل دقيق، آخذاً بالحسبان الأساسيات عند وضع بنود الاختبار

الجديد وهي التي أشار إليها عبد الخالق في كتابه "استخبارات الشخصية" وتتلخص في تحديد السمة المطلوب قياسها بشكل دقيق، والتأكد من أن كل عبارة تتعلق بموضوعات مهمة، وتجنب البنود السلبية وسؤال العبارات عن أمر واحد فقط واستخدام لغة دقيقة سهلة.

الإطار النظري لبناء المقياس:

تم استخدام المقياس كأداة لتحقيق أهداف البحث وتتضمن قسمين:

القسم الأول : يتمثل في التعليمات الموجهة إلى أفراد عينة البحث لتعريفهم بالمقياس والهدف منها تبيان طريقة الإجابة عن كل بند من بنودها، مع طلب الإجابة على استفسار البيانات العامة كتحديد الجنس (ذكر – أنثى)، القسم الذي يعمل فيه العامل، المؤهل التعليمي وتخصصه، الدخل الشهري، وعدد سنوات الخبرة، إضافة إلى الحالة الاجتماعية، مع تقديم الشكر والتقدير لتعاون العمال مع الباحث.

القسم الثاني: يتألف المقياس من (6) ستة أبعاد رئيسة موزعة على (36) ستة وثلاثين بنداً.

البعد الأول– غموض الدور: ويُعرف بأنه عدم وضوح الدور الذي يقوم به الفرد في عمله، وعدم تحديد مسؤولياته بصفة دقيقة، وعدم وضوح الأهداف التي ينوي تحقيقها، ويضم ستة بنود تغطي هذا البعد من (1–6).

البعد الثاني– صراع الأدوار ويعرف بأنه التناقض الذي يشعر به الفرد نتيجة وجود مطالب مختلفة لا يرغب في الاستجابة إليها، واعتقاده بأن هذه المطالب بعيدة عن مهامه، ويغطي هذا البعد ثمانية بنود من (7–12).

البعد الثالث– عبء الدور: هو قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، أو أن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد، يضم هذا البعد ستة بنود فرعية من (13–18).

البعد الرابع– المسؤولية عن الآخرين: وهي إشراف فرد على مجموعة من الأفراد ضمن المنشأة التي يعمل فيها ويكون مسؤولاً عنهم وعن عملهم لإتمام العملية الإنتاجية، يغطي هذا البعد ستة بنود من (19–24).

البعد الخامس– العلاقة مع الزملاء: هي الانتماء إلى شبكة من العلاقات الاجتماعية داخل مجال العمل والتي تعطي معنى للحياة وعكس ذلك يكون مصدر ضغط الفرد العامل في عمله يضم هذا البعد أيضاً ستة بنود من (25–30).

البعد السادس– المساندة الاجتماعية: هي: مساعدة الآخرين للفرد العامل ضمن مجال عمله وذلك من خلال المعلومات والنصائح، ومن خلال اتصاله الرسمي وغير الرسمي بالجماعات والأفراد داخل محيط عمله، ويعبر عن هذا البعد ستة بنود من (31–36).

اختيار بنود المقياس:

حاول الباحث عند اختيار بنود المقياس أن تكون العبارات واضحة المعنى، سهلة اللغة، قصيرة، ومتناسبة مع المخزون اللغوي للعمال.

وقد استفاد الباحث من بعض أدوات البحوث السابقة والاختبارات التي اطلع عليها، فاستخدم بعض عباراتها مع تعديلها بمرادفات سهلة الفهم على العامل، وتمت صياغة بعض العبارات الأخرى بحيث تغطي الجوانب المدروسة بأبعادها المختلفة.

إجراءات التأكد من صلاحية الأداة (الصدق والثبات):

1- دراسة الصدق:

صدق المحتوى: يعرف بأنه الصدق الذي "يقوم على دراسة محتوى الاختبار وتفحص بنوده المختلفة للتأكد مما إذا كان الاختبار بكليته عينة ممثلة لمحتوى الموضوع ومجال السلوك الذي يراد قياسه" (ميخائيل، 2001، 257).

عُرض المقياس على عدد من الأساتذة ذوي الخبرة والاختصاص في مجال علم النفس بشكل عام، وعلم النفس الصناعي بشكل خاص، وفي القياس والتقويم، إضافة إلى عرضه على متخصص من كلية الاقتصاد قسم إدارة أفراد، وكل ذلك للاستفادة من الخبرات التخصصية للحكم على المقياس من حيث سلامة صياغة العبارات ووضوحها، مع مدى انتماء العبارة إلى البعد الخاص بها، ومدى مصداقية العبارة في قياس القيمة الخاصة بها، كما هو مبين في الملاحق (الصفحة 181).

وقد وصلت درجة الصدق المنطقي للمقياس بين المحكمين (90%) في حدها الأعلى و(70%) في حدها الأدنى وهي درجة مقبولة.

وقد أجمعت آراء السادة المحكمين على ما يلي:

- اقتراح تعديل بعض العبارات لتصبح أكثر إجرائية في صياغتها.
- شمولية العبارات لكل بعد من الأبعاد.
- ضرورة اقتصار العبارة الواحدة على فكرة واحدة من أجل موضوعية التحكيم والقياس.
- استبدال بعض البنود ببنود أخرى، أو تعديلها، وذلك نظراً لتضمن بعضها عبارات أخرى؛ أو لأن بعضها يوحي بالإجابة، وحذف بعض العبارات التي يغلب عليها طابع التكرار.
- قام الباحث بمسح ملاحظات المحكمين وتوجيهاتهم من خلال المقابلة الشخصية مع كل منهم على حدا، وأفاد الباحث هنا من تلك الملاحظات والتوجيهات، وتم الأخذ

بالتعديلات والآراء المجمع عليها والجدول رقم (6) يبين العبارات التي تمت إعادة صياغتها بعد التحكيم.

الجدول رقم (6)

العبارات التي تمت إعادة صياغتها بعد تحكيم المقياس

رقم العبارة	العبارة قبل التعديل	البعد الذي تنتمي إليه	العبارة بعد التعديل
3	عملي في القسم يتسم بالتنوع	غموض الدور	عملي في القسم يتصف بالتنوع
9	كثرة المهام الملقاة على عاتقي تجعلني غير قادر على أن أعطي عملي حقه	صراع الأدوار	أنا غير قادر على إعطاء عملي حقه بسبب كثرة المهام المطلوبة مني
11	العمل تحت إرشادات متغيرة ومتعارضة يولد لدي الضغط	صراع الأدوار	أعاني من الضغط عندما أتلقى إرشادات متعارضة
15	أجد صعوبة في إنجازكم الأعمال الموكلة إلي	عبء الدور	أجد صعوبة في إنجاز الأعمال الكثيرة الموكلة إلي
22	إنني مسؤول عن إرشاد الأفراد الجدد ضمن عملي	المسؤولية عن الآخرين	أقوم بإرشاد الأفراد الجدد ضمن عملي
26	التوترات بيني وبين زملائي تؤثر في مجرى عملي	العلاقة مع الزملاء	أعاني من التوتر بسبب العلاقات السيئة مع الزملاء
33	تراودني فكرة ترك العمل عندما أبتعد عن الآخرين بعملي	المساندة الاجتماعية	تراودني فكرة ترك العمل
35	أحب أن أكوّن علاقات جيدة مع الآخرين	المساندة الاجتماعية	أحب أن أقيم علاقات جيدة مع الآخرين

الصدق الظاهري:

عُرض المقياس على (30) ثلاثين عاملاً وعاملة في الشركة الطبية العربية "تاميكو"، وذلك لمعرفة مدى وضوح عبارات المقياس وإرشاداته ، ولاستبعاد الألفاظ المبهمة ، وتعديل ما بدا غامضاً، وقد وجد الباحث بعد انتهاء التطبيق أن معظم العاملين قد أدركوا المقصود بالعبارات، ولم يضيفوا أي تعديل ولم يبدوا أي استيضاح بشأن صياغة العبارات.

الصدق المحكّي:

يمكن تعريف الصدق المحكّي "بأنه الدرجة التي يترابط عندها الأداء على مقياس مع الأداء على مقياس آخر اعتُمدَ محكاً للمقياس الأول وأساساً في الحكم على صدقه" (ميخائيل، 2001، 263).

قام الباحث بحساب صدق هذا الاختبار من خلال تطبيق مقياس آخر عن ضغوط العمل من إعداد آدم غازي العتيبي ، وقد صمم هذا المقياس في الأصل (Steffy, Jones, 1988) وقام الباحث آدم بترجمته إلى اللغة العربية كما هو مبين في الملاحق.

يتألف المقياس في صورته الأصلية من (21) عبارة وعلى المفحوص أن يحدد مدى انطباق كل عبارة على واحدة من خمسة اختيارات للإجابة وهي (غير صحيح تماماً، غير صحيح، لا أدري، صحيح، صحيح تماماً).

ليس للمقياس زمن محدد للإجابة، وتعني الدرجات المرتفعة على المقياس ارتفاع ضغط العمل بينما تعني الدرجات المنخفضة انخفاض ضغط العمل.

بعد ذلك عُرض المقياس على مجموعة من المحكّمين في جامعة دمشق ، قسم علم النفس للتأكد من مصداقية المقياس لما يقيسه.

قام الباحث بتطبيق المقياس على (30) عاملاً وعاملة من أقسام الإنتاج بالشركة الطبية العربية "تاميكو".

وحسب معامل الارتباط بين درجاتهم على مقياس الضغوط النفسية ، ودرجاتهم على مقياس ضغوط العمل (للعتيبي)، بلغت معامل الارتباط (ر=0,784) عند مستوى الدلالة (0.01) وهذا الارتباط يعد ارتباطاً موجباً وهو دال إحصائياً.

2- دراسة الثبات:

جرى التحقق من ثبات البحث باستخدام تطبيق معادلة الفا – كرونباخ حيث كانت معاملات الثبات = (0.603) وهذه القيمة تعطي ثباتاً مقبولاً.

الصدق الداخلي:

قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للمقياس عن طريق حساب معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المقياس والدرجة الكلية، وبالنظر إلى النتائج الواردة في الجدول رقم (7) يتبين أن معاملات الارتباط تتراوح بين (0.45) و(0.599) وجميعها دالة عند مستوى (0.01) وهذا يشير إلى تمتع المقياس بموثوقية للتطبيق.

جدول رقم (7)

معاملات الاتساق الداخلي للمقياس (ن=30)

رقم العبارة	درجة الارتباط	الدلالة	العدد
1- غموض الدور و مجموع عباراته:			
1	.540(**)	0.002	30
2	.612(**)	0.000	30
3	.807(**)	0.000	30
4	.547(**)	0.002	30
5	.540(**)	0.002	30
6	.618(**)	0.000	30
2- صراع الدور :			
7	.643(**)	0.000	30
8	.607(**)	0.000	30
9	.744(**)	0.000	30
10	.615(**)	0.000	30
11	.764(**)	0.000	30
12	.653(**)	0.000	30
3- عبء العمل:			
13	0.287	0.124	30
14	0.313	0.093	30
15	.806(**)	0.000	30
16	.685(**)	0.000	30
17	.639(**)	0.000	30
18	.439(*)	0.015	30
4- المسؤولية عن الآخرين:			
19	.440(*)	0.015	30
20	.432(*)	0.017	30
21	.432(*)	0.017	30
22	.567(**)	0.001	30
23	0.207	0.272	30
24	.440(*)	0.015	30
5- العلاقة مع الزملاء:			
25	0.235	0.212	30
26	.475(**)	0.008	30
27	0.177	0.349	30
28	.704(**)	0.000	30
29	.567(**)	0.001	30
30	.504(**)	0.004	30

6- المساندة الاجتماعية :			
31	.382(*)	0.037	30
32	.416(*)	0.022	30
33	.537(**)	0.002	30
34	0.169	0.372	30
35	.460(*)	0.011	30
36	.554(**)	0.001	30
بين الأبعاد ومجموع الضغوط النفسية :			
غموض الدور	.617(**)	0.000	30
صراع الدور	.753(**)	0.000	30
عبء العمل	.614(**)	0.000	30
المسؤولية عن الآخرين	.427(*)	0.027	30
العلاقة مع الزملاء	.347(*)	0.041	30
المساندة الاجتماعية	.378(*)	0.039	30

- طريقة التنصيف:

دُرس ثبات الإعادة بتطبيق مقياس الضغوط النفسية، وإعادة تطبيق المقياس نفسه على عينة مؤلفة من (30) عاملاً وعاملة في أقسام الإنتاج للشركة الطبية العربية "تاميكو" بفاصل زمني قدره أسبوعان بين التطبيق الأول والثاني.

وقد تم حساب معامل الارتباط فكانت قيمته (0.785) وهو دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) وبالتالي يمكن الوثوق به، كما هو مبين بالجدول رقم (8)

جدول رقم (8)

معاملات الثبات المحسوبة بطريقة الإعادة للمقياس (ن=30)

تطبيق الأداة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	الدلالة	القرار
التطبيق الأول	ن	124.33	122.17	0.785	0.000	دالة عند 0.01
التطبيق الثاني		11.94	7.93			

في ضوء ما سبق يمكن القول: إن أداة البحث قد أعطت مؤشرات صدق وثبات مقبولة.

ولقياس كمية الإنتاج اعتمد الباحث على الطرق المتبعة في الشركة بعد إستشارة المختصين في كلية الاقتصاد، ويتم ذلك بمقارنة الكمية الفعلية لإنتاج العمال تبعاً للأقسام الإنتاجية أثناء تطبيق مقياس الضغوط النفسية بالنسبة للكمية المخطط لها لإنتاج كل قسم من أقسام الإنتاج (الفضل، 2004، 52).

- سجلات كمية الإنتاج: وتتضمن بيانات رقمية عن كمية الإنتاج لكل قسم مقدره شهرياً بالآلاف للسلعة الواحدة، كما هو مبين في الجدول رقم (9) في الفترة التي طبق فيها مقياس الضغوط النفسية.

جدول رقم (9)

سجلات كمية الإنتاج خلال شهر شباط

السلعة	الوحدة بالآلاف	كمية الإنتاج المخطط	كمية الإنتاج الجاهز الفعلي	معدل التنفيذ كمية %
الكبسول	كبسولة	29268	23323	80
الأقراص	قرص	26552	35237	133
الأمبول	أمبولة	276	290	105
التحاميل	تحميلة	1952	1148	59
الشرابات	زجاجة	1540	1030	67
القطرات	زجاجة	342	157	46
المراهم	أنبوب	156	160	103
الأغذية	علبة	578	56	10
السيرومات	كيس	976	1141	117

خامساً: خطوات تطبيق المقياس:

بعد أن أصبح المقياس جاهزاً للتطبيق، قام الباحث بعد موافقة الدكتورة المشرفة بتطبيقه على أفراد عينة البحث في الشركة الطبية العربية "تاميكو" وقد تم التأكد من إجابات العاملين على عبارات المقياس، وبعد ذلك تم استبعاد المقاييس التي لم تكتمل الإجابة عليها.

لا يوجد زمن محدد للإجابة وإنما كان المتوسط الزمني للإجابة بين (10–15) دقيقة.

ينطوي مقياس الضغوط النفسية على خمسة بدائل للإجابة وهي كالآتي:

دائماً ــ غالباً ــ أحياناً ــ نادراً ــ أبداً

وتوزع الدراجات للمقياس على النحو الآتي:

دائماً (1) ــ غالباً (2) ــ أحياناً (3) ــ نادراً(4) ــ أبداً (5)

دائماً تعني لا ضغط، أبداً تعني ضغط شديد

ويحتوي المقياس على عدة أسئلة عكسية تعبر عنها الأرقام التالية:

(1-3-6-24-25-28-29-30-31-35-36).

ويتم تصحيح الأسئلة العكسية، بعكس الدرجة التي يأخذها العامل على مقياس الضغوط النفسية. فإذا أجاب العامل على سؤال عكسي درجته (5) أي ضغط شديد نقوم بتصحيح المقياس بشكل عكسي وإعطاؤه درجة واحدة ثم نقوم بجمع كل بعد لوحده وتجمع الأبعاد كلها لحساب الضغوط النفسية.

المعالجة الإحصائية للبيانات:

أخضعت البيانات للتحاليل الإحصائية المتناسبة مع فرضيات وأسئلة الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS حيث يعد هذا البرنامج من البرامج الإحصائية المتطورة، وهو يوفر إمكانيات كبيرة في ضبط البحوث الاجتماعية والنفسية.

وقد تناولت المعالجة الإحصائية المحاور التالية:

1- عرض للتوزيعات التكرارية ويشرح كيفية عرض الجداول التي تشكل الأساس الذي يقوم عليه التحليل الإحصائي، فمن خلال هذا العرض يستطيع الباحث التعرف إلى توزع أفراد العينة بحسب أي متغير من متغيراتها.
2- حساب المتوسط الحسابي للتكرارات والانحراف المعياري والخطأ المعياري.
3- اختبار فرضيات الدراسة لمعرفة علاقة المتغيرات والدلالات الإحصائية بناءً على تحليل الارتباط بيرسون.
4- اختبار مدى انتشار الضغوط النفسية بطريقة حساب عدد العمال الذين تقع درجاتهم فوق المتوسط بانحرافين معياريين وأيضاً درجات الطلاب الذين تقع درجاتهم فوق المتوسط بانحراف معياري واحد.

التكرارات الوصفية للعينة :

1- بحسب الجنس :

	العدد	النسبة
ذكور	183	56.3
إناث	142	43.7
المجموع	325	100.0

2- بحسب المستوى التعليمي :

	العدد	النسبة
ابتدائي	43	13.2
إعدادي	79	24.3
ثانوي	105	32.3
معهد	68	20.9
جامعي	30	9.2
المجموع	325	100.0

3- مستوى الدخل :

	العدد	النسبة
دون 10000	95	29.2
10000-15000	111	34.2
15000-20000	91	28.0
فوق 20000	28	8.6
المجموع	325	100.0

4- حسب الخبرة :

	العدد	النسبة
دون 5	95	29.2
5-10	80	24.6
10-15	49	15.1
15-20	37	11.4
20-25	21	6.5
25-30	43	13.2
المجموع	325	100.0

5- حسب الوضع الاجتماعي :

	العدد	النسبة
عازب	119	36.6
متزوج	199	61.2
غير ذلك	7	2.2
المجموع	325	100.0

الفصل السادس

عـــــرض نتائج البحث

ومنـاقشتـها وتفسيرها

أولاً – الإجابة عن أسئلة البحث:

اشتملت الدراسة على عينة من عمال وعاملات الإنتاج في الشركة الطبية العربية تاميكو، ولبيان أهمية المرتكزات الأساسية في تحديد درجة وشدة الضغوط النفسية يبين الجدول (10) النسب المئوية للتكرارات أي المقابلة للفقرات بحسب بدائل الإجابات وكذلك المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري والخطأ المعياري.

الجدول رقم (10)

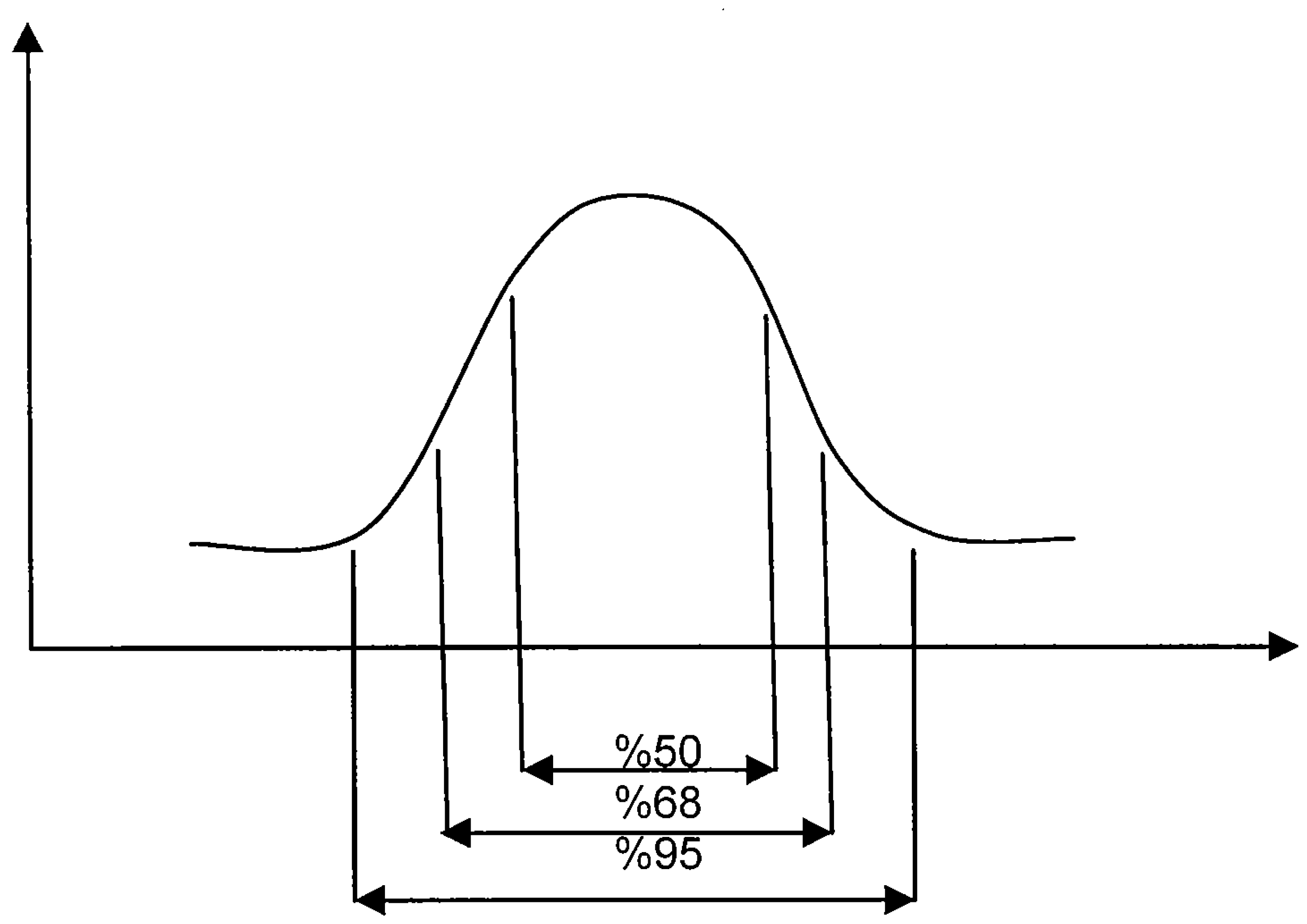
النسب المئوية للتكرارات

رقم السؤال	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
1.	8.92	2.77	31.7	39.08	17.54
2.	4.92	3.08	12	21.54	58.46
3.	18.5	19.4	30.2	12.92	19.08
4.	4.92	1.85	8.31	18.15	66.77
5.	26.5	21.2	24	9.846	18.46
6.	1.54	3.69	8.92	30.77	55.08
7.	12.9	10.2	23.1	20	33.85
8.	5.85	8.92	21.8	28.31	35.08
9.	2.77	5.85	25.2	20	46.15
10.	9.85	25.8	32.6	16.31	15.38
11.	15.1	28.3	25.2	18.15	13.23
12.	8	9.23	13.8	15.08	53.85
13.	0	3.08	12.6	17.23	67.08
14.	6.77	14.8	24.3	26.46	27.69
15.	4.31	4.62	29.5	31.08	30.46
16.	7.08	20	30.8	23.08	19.08
17.	3.69	10.5	26.8	14.15	44.92
18.	9.85	14.5	46.2	13.54	16
19.	14.2	16	26.2	15.69	28
20.	36.6	17.5	23.4	6.769	15.69
21.	12	13.8	24.6	17.85	31.69
22.	11.1	6.15	23.7	23.69	35.38
23.	22.2	15.7	20.3	10.46	31.38
24.	39.1	16.9	17.5	12.62	13.85
25.	5.85	2.46	9.85	31.38	50.46
26.	13.5	11.1	26.8	19.38	29.23
27.	3.08	6.46	17.5	20.62	52.31
28.	4	3.69	12.3	25.23	54.77
29.	4.31	5.54	7.08	28	55.08
30.	48.6	24.6	16.6	4.923	5.231
31.	9.23	11.7	18.8	29.23	31.08
32.	5.23	5.85	21.8	21.85	45.23
33.	16.6	2.15	20	20.62	40.62
34.	10.5	9.85	19.1	14.15	46.46
35.	3.69	1.85	11.1	22.46	60.92
36.	2.77	2.77	16.9	38.15	39.38

جدول رقم (11)
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والخطأ المعياري

رقم السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
1.	2.4646	1.09268	.06061
2.	1.7446	1.09967	.06100
3.	3.0523	1.35185	.07499
4.	1.6000	1.05409	.05847
5.	3.2738	1.42793	.07921
6.	1.6585	.90111	.04998
7.	2.4831	1.38238	.07668
8.	2.2215	1.18641	.06581
9.	1.9908	1.09569	.06078
10.	2.9846	1.19789	.06645
11.	3.1385	1.25802	.06978
12.	2.0246	1.33079	.07382
13.	1.5169	.82991	.04604
14.	2.4646	1.22832	.06814
15.	2.2123	1.06335	.05898
16.	2.7292	1.18657	.06582
17.	2.1385	1.20540	.06686
18.	2.8862	1.14232	.06336
19.	2.7262	1.39070	.07714
20.	3.5262	1.43698	.07971
21.	2.5662	1.37193	.07610
22.	2.3385	1.31324	.07285
23.	2.8677	1.54691	.08581
24.	3.5477	1.45563	.08074
25.	1.8185	1.09473	.06072
26.	2.6031	1.36513	.07572
27.	1.8738	1.10530	.06131
28.	1.7692	1.06239	.05893
29.	1.7600	1.08480	.06017
30.	4.0646	1.14886	.06373
31.	2.3877	1.28518	.07129
32.	2.0400	1.17389	.06512
33.	2.3354	1.44278	.08003
34.	2.2369	1.39306	.07727
35.	1.6492	1.00310	.05564
36.	1.9138	.95837	.05316

دراسة انتشار الضغوط ومجالاته:



استناداً إلى علاقة المتوسط الحسابي (±) وحدات من الانحراف المعياري تم حساب المتوسط الحسابي العام = 87.02 والانحراف المعياري 13.60 تم حساب عدد ونسبة الأفراد ضمن المجال أي 87.02 ± 13.60فكان المجال (100.62 ، 73.41) وذلك للدرجة الكلية للضغوط ثم حدد عدد الأفراد المحصورة ضمن هذا البعد ولكل بعد من أبعاد الضغوط الكلية وذلك حسب الجنس والمجموع الكافي حيث اعتبرنا :

1- إن مجموع الأفراد الواقعة ضمن المجال المحصور بين المتوسط ± واحد انحراف معياري بالأفراد متوسطي الضغط.
2- إن عدد الأفراد المحصورة تحت الحد الأدنى للمجال بالأفراد غير المضغوطين .
3- إن عدد الأفراد المحصورة فوق الحد الأعلى للمجال بالأفراد المضغوطين .
4- إن الأفراد الواقعة قبل الحد الأدنى للمجال المحصور بين الوسط الحسابي ± انحرافان معياريان بالأفراد بدون أي ضغط نفسي .
5- إن الأفراد الواقعة بعد الحد الأعلى للمجال المحصور بين الوسط الحسابي ± انحرافان معياريان بالأفراد المضغوطين جداً.

السؤال الأول:

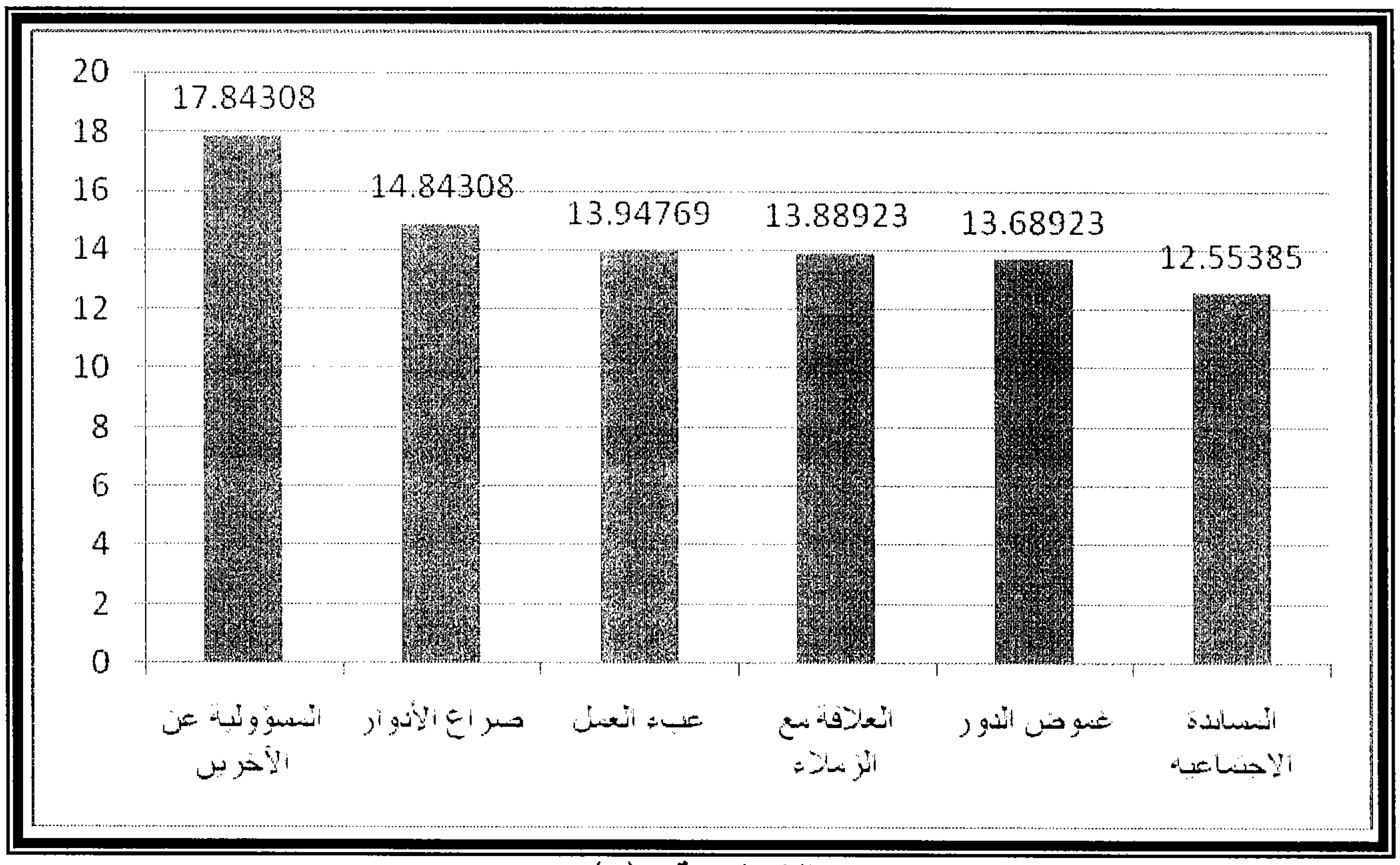
ما مدى انتشار الضغوط النفسية لدى عينة البحث؟

تم التعرف على مدى انتشار الضغوط النفسية لدى عينة البحث عن طريق حساب متوسطات الإجابات على عبارات مقياس الضغوط النفسية ، وترتيبها بشكل تنازلي كما هو مبين في الجدول الآتي رقم (12):

جدول رقم (12)

متوسطات عبارات مقياس الضغوط النفسية مرتبة تنازلياً

التسلسل	البعد	المتوسط الحسابي
1	المسؤولية عن الآخرين	17.84308
2	صراع الأدوار	14.84308
3	عبء العمل	13.94769
4	العلاقة مع الزملاء	13.88923
5	غموض الدور	13.68923
6	المساندة الاجتماعية	12.55385



الشكل رقم (7)

يبين نتائج متوسطات عبارات مقياس الضغوط النفسية

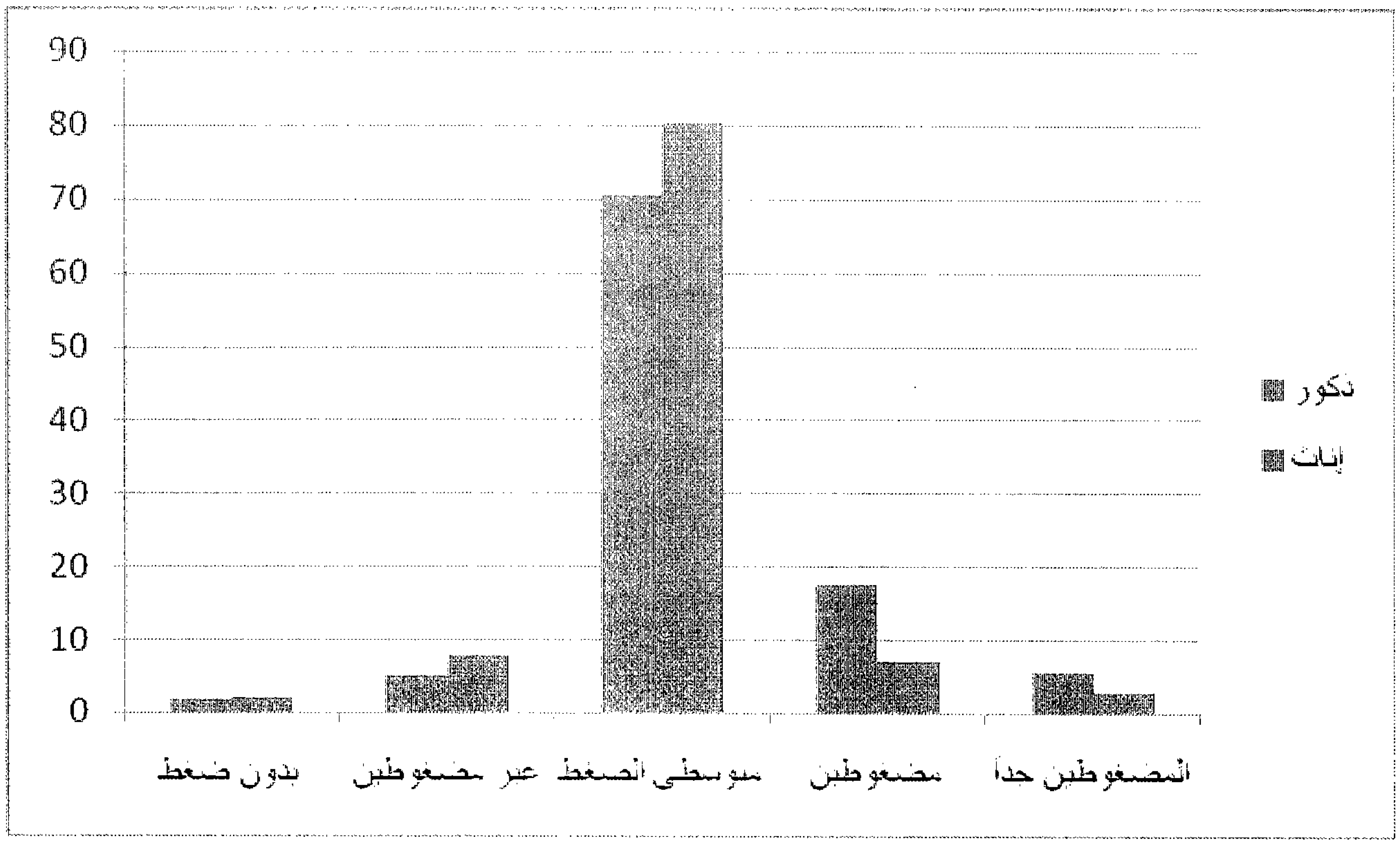
التفسير:

يبين الجدول السابق التسلسل التنازلي لمتوسطات أبعاد الضغط النفسي حيث كان البعد الأكثر انتشاراً للضغط النفسي هو المسؤولية عن الآخرين (17.84) والبعد الثاني هو صراع الأدوار بقيمة (14.84) أما البعد الثالث فهو عبء العمل بنوعيه الكمي والنوعي بمتوسط (13.94) وحصل البعد الرابع العلاقة مع الزملاء على متوسط (13.88) أما البعد الخامس فهو غموض الدور بمتوسط (13.68) وحاز البعد السادس المساندة الاجتماعية على متوسط انتشار (12.55) من الضغوط النفسية.

جدول رقم (13)

عرض درجات انتشار أفراد العينة الكلي

	بدون ضغط		غير مضغوطين		متوسطي الضغط		مضغوطين		المضغوطين جداً		المجموع	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	االنسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
ذكور	3	1.64	9	4.92	129	70.49	32	17.49	10	5.46	183	100
إناث	3	2.11	11	7.75	114	80.28	10	7.04	4	2.82	142	100
المجموع	6	1.85	20	6.15	243	74.77	42	12.92	14	4.31	325	100



الشكل رقم (8)

يبين درجة انتشار الضغوط النفسية لدى عينة البحث

جدول رقم (14)

عرض درجات انتشار الضغط النفسي لأفراد العينة على أبعاد المقياس

غموض الدور :

	بدون ضغط		غير مضغوطين		متوسطي الضغط		مضغوطين		المضغوطين جداً		المجموع	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	االنسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
ذكور	5	2.73	22	12.02	139	75.96	8	4.37	9	4.92	183	100
إناث	7	4.93	10	7.04	122	85.92	3	2.11	0	0.00	142	100
المجموع	12	3.69	32	9.85	261	80.31	12	3.69	8	2.46	325	100

صراع الدور :

	بدون ضغط		غير مضغوطين		متوسطي الضغط		مضغوطين		المضغوطين جداً		المجموع	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	االنسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
ذكور	8	4.37	21	11.48	131	71.58	13	7.10	8	4.37	183	100
إناث	5	3.52	13	9.15	117	82.39	4	2.82	3	2.11	142	100
المجموع	13	4.00	36	11.08	248	76.31	17	5.23	11	3.38	325	100

عبء الدور :

	بدون ضغط		غير مضغوطين		متوسطي الضغط		مضغوطين		المضغوطين جداً		المجموع	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	االنسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
ذكور	11	6.01	23	12.57	128	69.95	13	7.10	8	4.37	183	100
إناث	11	7.75	8	5.63	112	78.87	5	3.52	6	4.23	142	100
المجموع	22	6.77	31	9.54	240	73.85	18	5.54	14	4.31	325	100

المسؤولية عن الآخرين :

	بدون ضغط		غير مضغوطين		متوسطي الضغط		مضغوطين		المضغوطين جداً		المجموع	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	اا النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
ذكور	5	2.73	29	15.85	130	71.04	10	5.46	9	4.92	183	100
إناث	12	8.45	6	4.23	114	80.28	3	2.11	7	4.93	142	100
المجموع	17	5.23	35	10.77	244	75.08	13	4.00	16	4.92	325	100

العلاقة مع الزملاء :

	بدون ضغط		غير مضغوطين		متوسطي الضغط		مضغوطين		المضغوطين جداً		المجموع	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	اا النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
ذكور	14	7.65	19	10.38	131	71.58	10	5.46	9	4.92	183	100
إناث	11	7.75	13	9.15	96	67.61	15	10.56	7	4.93	142	100
المجموع	25	7.69	32	9.85	227	69.85	25	7.69	16	4.92	325	100

المساندة الاجتماعية :

	بدون ضغط		غير مضغوطين		متوسطي الضغط		مضغوطين		المضغوطين جداً		المجموع	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	اا النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
ذكور	9	4.92	20	10.93	103	56.28	22	12.02	29	15.85	183	100
إناث	11	7.75	14	9.86	81	57.04	23	16.20	13	9.15	142	100
المجموع	20	6.15	34	10.46	184	56.62	45	13.85	42	12.92	325	100

السؤال الثاني:

ما طبيعة العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لأفراد عينة البحث؟

جدول رقم (15)

معامل الارتباط بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج

1- بحسب الجنس :

الضغوط	الذكور	الإناث
بيرسون	-.256(**)	-.212(*)
الدلالة	.000	.011

2- بحسب المؤهل العلمي :

الضغوط	ابتدائي	اعدادي	ثانوي	معهد	جامعي
بيرسون	-.502(**)	-.283(*)	-.415(**)	-.220(*)	-.369(*)
الدلالة	.001	. 016	.000	.029	.039

3- بحسب الدخل :

الضغوط	دون 10000	10000-15000	15000-20000	فوق 20000
بيرسون	-.315(**)	-.254(**)	-.249(*)	.337
الدلالة	.002	.007	.018	.079

4- بحسب الخبرة:

الضغوط	دون 5	10-5	15-10	20-15	25-20	30-25
بيرسون	-.450(**)	-.409(**)	-.401(**)	.198	-.278	.147
الدلالة	.000	.000	.007	.311	.236	.378

5- بحسب الحالة الاجتماعية:

الضغوط	عازب	متزوج	غير ذلك
بيرسون	(*)199.-	(**)290.-	664.-
الدلالة	030.	000.	104.

يجاب عن هذا السؤال من خلال نتائج فرضيات البحث وتفسيرها:

ثانياً- اختبار فرضيات البحث:

الفرضية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة البحث.

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون، والجدول رقم (16) يوضح ذلك :

الجدول رقم (16)

العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة البحث

	ضغوط نفسية	كمية الإنتاج
بيرسون	1	(**)238.-
الدلالة	.	000.
العينة	325	325

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

نجد أن قيمة ر = (-0.238) والدلالة (0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتدل مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة البحث وهي علاقة عكسية أي كلما ازداد الضغط النفسي انخفضت الإنتاجية لدى عينة البحث.

التفسير:

يلاحظ من الجدول رقم (16) أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة البحث، أي كلما ازداد الضغط النفسي انخفضت الإنتاجية من حيث الكم والجودة، ويمكننا تفسير ذلك بأنه مع تساوي المتغيرات والعوامل الإنتاجية الأخرى، فإن انخفاض كمية الإنتاج ترتبط ارتباطاً عكسياً مع الضغوط النفسية وهذه النتيجة تبدو منطقية إلى حد مقبول، وتتفق مع ما هو متوقع فكلما ازدادت الضغوط النفسية والمهنية كلما قلت الإنتاجية.

مما يؤكد هذه العلاقة ما يراه (باول وزملاؤه 1990) في أدبيات البحث من أن ارتفاع الضغوط النفسية قد يضعف الأفراد من حيث تقليل قدرتهم على مقاومة الكثير من الأمراض الخطرة، وينتج عن ذلك زيادة كبيرة في معدلات المشكلات الانفعالية وبالتالي انخفاض الإنجاز الشخصي الذي يؤثر بدوره على إنتاجية الفرد.

أما بالنسبة لأبعاد مقياس الضغوط:

الجدول رقم (17)

العلاقة بين أبعاد الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة البحث

		غموض الدور	صراع الأدوار	عبء العمل	المسؤولية عن الآخرين	العلاقة مع الزملاء	المساندة الاجتماعية
إنتاج	بيرسون	(*)109.-	(**)149.-	065.-	(*)116.-	(**)177.-	(**)224.-
	الدلالة	049.	007.	240.	036.	001.	000.
	العينة	325	325	325	325	325	325

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

*الارتباط عند مستوى دلالة (0.05)

نجد أن هناك علاقة ذات دلالة بين الإنتاج وغموض الدور وصراع الأدوار والمسؤولية عن الآخرين والعلاقة مع الزملاء والمساندة الاجتماعية وهي علاقة عكسية.

التفسير:

من الجدول رقم (17) تبين أن هناك علاقة عكسية بين كمية الإنتاج وكل من غموض الدور حسب علاقة بيرسون وكانت (0.109) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) ويفسر ذلك أنه كلما ازداد الدور أو العمل الذي يقوم به الفرد غموضاً، كلما كان إنتاجه أقل بسبب انشغاله بمحاولة معرفة دوره في العملية الإنتاجية ومعرفة متطلبات الوظيفة وأهدافها.

أما بالنسبة لصراع الأدوار فبلغ ارتباط بيرسون: (0.149) وهو دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) فكلما وجد تعارض نسبي بين النشاطات والإرشادات والسياسات التي ينفذها الفرد كلما كان هناك انخفاض في كمية الإنتاج.

كما يتبين وجود علاقة عكسية بين المسؤولية عن الآخرين وكمية الإنتاج فكلما ازدادت المسؤولية عن الأفراد كلما قلت الإنتاجية بسبب توزيع الاهتمام على الآخرين وعدم التركيز على العمل وتتفق هذه النتيجة مع ما يراه (نصير، 1997) في أدبيات البحث التي تنص على أن الموظفين المسؤولين عن أفراد آخرين يتأثرون بشكل أكبر بضغط العمل.

بلغ مستوى الارتباط في العلاقة مع الزملاء حسب بيرسون (0.177) والمساندة الاجتماعية (–0.224) وهي دالة عند مستوى (0.05) .

فكلما انخفضت العلاقة مع الزملاء قلت المساندة الاجتماعية للفرد ضمن القسم ، وأصبح الفرد أكثر عرضة للضغوط النفسية، التي تؤثر سلباً في كمية الإنتاج ولاسيما إذا كانت العملية الإنتاجية وعملية تجميعية ويتفق هذا الرأي مع ما تراه نظرية العلاقات الإنسانية التي تفترض أن الإنسان كائن اجتماعي يسعى لتكوين علاقات جيدة مع الآخرين تتسم بالتعاون ولاسيما داخل المنظمات وتتفق هذه النتيجة مع ما يراه (Chapnan 1995) في أدبيات البحث، بأن انحفاض مستوى مساندة الزملاء في العمل يؤدي إلى زيادة الشعور بمستويات مرتفعة من الضغط النفسي.

يتفرع عن الفرضية الأولى الفروض التالية:

1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة البحث الذكور عند مستوى دلالة (0.05).

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار بيرسون، وذلك عند مستوى دلالة (0.05)، والجدول رقم (18) يوضح ذلك:

الجدول رقم (18)

العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة البحث الذكور

	ضغوط نفسية	كمية الإنتاج
بيرسون	1	-.256(**)
الدلالة	.	.000
العينة	183	183

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

نجد أن قيمة ر= (-0.256) والدلالة (0.000) وهي أصغر من قيمة الدلالة الافتراضي (0.05) أي أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة الذكور، وهي علاقة عكسية أي كلما ازداد الضغط النفسي انخفضت الإنتاجية لدى عينة الذكور.

التفسير:

يلاحظ من الجدول رقم (18) أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة الذكور وهي علاقة عكسية، فكلما ازداد الضغط النفسي كلما انخفضت الإنتاجية لدى عينة الذكور وذلك بسبب كثرة المهام الملقاة على عاتقهم، وتنوع طبيعة العمل في الشركة حسب نوع الطلبيات وكميتها والمدة المخصصة لإنجازها.

هذه النتيجة وتتفق مع نتائج دراسة (المشعان، 2001) التي استهدفت الوصول إلى الفروق بين الجنسين في الضغوط الناجمة عن أدوار العمل، ويعزو الباحث وجود ضغوط عند

الذكور إلى القيم الاجتماعية التي تؤكد مفهوم الرجل لذاته، وعدم تهديدها، لذلك يشعر الذكور بضغط أكبر لتحقيق طموحاته في العمل والمجتمع وإثبات شخصيته.

أما بالنسبة لأبعاد مقياس الضغوط :

الجدول رقم (19)

العلاقة بين أبعاد الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة البحث الذكور

		غموض الدور	صراع الدور	عبء العمل	المسؤولية عن الآخرين	العلاقة مع الزملاء	المساندة الاجتماعية
إنتاج	بيرسون	-.039	-.184(*)	.022	-.173(*)	-.223(**)	-.327(**)
	الدلالة	.602	.012	.768	.019	.002	.000
	العينة	183	183	183	183	183	183

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01
*الارتباط عند مستوى دلالة (0.05)

نجد أن هناك علاقة ذات دلالة بين الإنتاج وصراع الدور والمسؤولية عن الآخرين والعلاقة مع الزملاء والمساندة الاجتماعية وهي علاقة عكسية.

التفسير:

وجد من الجدول رقم (19) أن هناك علاقة عكسية ذات دلالة بين كمية الإنتاج وصراع الأدوار حسب علاقة بيرسون وكانت (0.184) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) ويتفق ذلك مع ما يراه (الهيجان) في أدبيات البحث من صراع الأدوار في المنظمات حيث تتعارض مع أولويات مطالب العمل في كثير من الأحيان، وذلك عندما يقع الفرد في مأزق ما نتيجة لحاجاته وإلى إنجاز الأعمال المرتبطة بأدواره اليومية من جهة والأعمال التي يكلفهم بها الرؤساء ويتوقعون لها الإنجاز الفوري من جهة أخرى.

وهناك علاقة عكسية بين كمية الإنتاج والمسؤولية عن الآخرين بحسب علاقة بيرسون وكانت (0.173) عند مستوى (0.01) وهي دالة إحصائياً فكلما ازدادت المسؤولية عن الآخرين وعن أعمالهم في القسم، كلما ازدادت نسبة الضغوط النفسية، بسبب اتساع حجم المسؤولية، وبالتالي يؤدي ذلك إلى تدني مستوى الإنتاجية وتتفق هذه النتيجة مع أدبيات البحث عند (نصير، 1997).

أما بالنسبة للعلاقة مع الزملاء كانت (0.223) وهي دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) إضافة إلى المساندة التي مثلت (0.327) بالنسبة لمستوى الدلالة (0.05) وهي دالة إحصائياً، بعلاقة عكسية، أي كلما قلت المساندة الاجتماعية نتيجة العلاقة السلبية مع الزملاء كلما قلت كمية الإنتاج لأن هناك الكثير من الأعمال التي تتطلب العمل الجماعي والعلاقات الجيدة في العمل وتتفق هذه النتيجة مع (Chapnan 1995) في أدبيات البحث.

2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة البحث الإناث عند مستوى دلالة (0.05).

الجدول رقم (20)

العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة البحث الإناث

	ضغوط نفسية	كمية الإنتاج
بيرسون	1	-.212(*)
الدلالة	.	.011
العينة	142	142

الارتباط عند مستوى دلالة 0.01 **

نجد أن قيمة ر= (-0.212) والدلالة (0.011) وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتدل (0.05) أي أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة الإناث وهي علاقة عكسية أي كلما ازداد الضغط النفسي انخفضت الإنتاجية لدى عينة الإناث.

التفسير:

يلاحظ من الجدول رقم (20) أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة الإناث وهي علاقة عكسية، أي كلما ازداد الضغط النفسي كلما انخفضت الإنتاجية، ويمكن عزو ذلك إلى طبيعة المهام الموكلة إلى الإناث وما تتطلبه من مجهود وفي بعض الأحيان وبسبب غموض الدور الذي تقوم به، تتفق هذه النتيجة مع إحدى نتائج دراسة (الأشقر، 1995) و دراسة (عسكر، عبد الله، 1988).

فبالنسبة إلى أبعاد مقياس الضغوط:

الجدول رقم (21)

العلاقة بين أبعاد الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة البحث الإناث

		غموض الدور	صراع الدور	عبء العمل	المسؤولية عن الآخرين	العلاقة مع الزملاء	المساندة الاجتماعية
إنتاج	بيرسون	-.212(*)	-.110	-.166(*)	-.035	-.129	-.065
	الدلالة	.011	.191	.049	.676	.125	.440
	العينة	142	142	142	142	142	142

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

*الارتباط عند مستوى دلالة (0.05)

نجد أن هناك علاقة ذات دلالة بين الإنتاج وكلاً من غموض الدور وعبء العمل وهي علاقة عكسية.

التفسير:

من خلال الجدول رقم (21) نجد علاقة عكسية بين غموض الدور وكمية الإنتاج فغموض الدور كان (0.212) عند مستوى (0.01) وهو دال إحصائياً ويؤيد ذلك ما يراه (Beehr – 1995) في أن الضغط الناتج عن غموض الدور ينشأ عن افتقاد الفرد للتغذية المرتدة التي تبين نتائج أدائه الإيجابية، والتركيز على السلبية فقط.

مما يؤدي الى فشله في تحقيق أهداف الدور الذي يقوم به، ويضاف إلى ذلك عند بعض الإناث ضعف الخبرة في العمل لعدم وجود تخصص وظيفي تطلع عليه قبل بداية عملها.

وهناك علاقة عكسية أيضاً تؤثر في كمية الإنتاج وذلك نتيجة عبء العمل بالانخفاض أو الارتفاع وكلتا الحالتين تسببان بحسب وجهة نظر (الهيجان) في أدبيات البحث شعوراً بعدم الارتياح والملل والرتابة وهذا ما يؤثر سلباً في كمية الإنتاج وفي المستوى الصحي للفرد.

3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة البحث تبعاً لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى دلالة (0.05).

أ- عينة المستوى التعليمي الابتدائي:

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار بيرسون، وذلك عند مستوى دلالة (0.05)، والجدول رقم (22)، (23) يوضح ذلك :

جدول رقم (22)

العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج حسب المؤهل التعليمي

الضغوط	ابتدائي	اعدادي	ثانوي	معهد	جامعي
بيرسون	-.502(**)	-.283(*)	-.415(**)	-.220(*)	-.369(*)
الدلالة	.001	. 016	.000	.029	.039

الجدول رقم (23)

العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة المستوى التعليمي الابتدائي

	ضغوط نفسية	كمية الإنتاج
بيرسون	1	-.502(**)
الدلالة	.	.001
العينة	43	43

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

نجد أن قيمة ر= (-0.502) والدلالة (0.001) وهي أصغر من قيمة الدلالة الافتراضي (0.05) أي أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة المستوى التعليمي الابتدائي وهي علاقة عكسية أي كلما ازداد الضغط النفسي كلما انخفضت الإنتاجية لدى عينة المستوى التعليمي الابتدائي.

التفسير:

الملاحظ من الجدول رقم (22، 23) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة مستوى التعليم الابتدائي، وهي علاقة عكسية أي كلما ازداد الضغط النفسي الناتج عن غموض الدور أو صراع الأدوار أو عبء العمل والمسؤولية عن الآخرين والعلاقة مع الزملاء والمساندة كلما انخفضت كمية الإنتاج لديهم.

تتفق هذه النتيجة مع إحدى نتائج دراسة (عمران، 2007)، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن ضغوط العمل ترتفع بانخفاض المستوى التعليمي، ويعود سبب ذلك لوضع الفرد الغير مؤهل في مكان غير مناسب لمقدراته، وعدم خضوعه لدورات تدريبية لتحسين أدائه في العمل وعدم استطاعة الفرد من تنفيذ المهام الموكلة إليه بشكل جيد.

أما بالنسبة لأبعاد مقياس الضغوط النفسية:

الجدول رقم (24)

العلاقة بين أبعاد الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة المستوى التعليمي الابتدائي

		غموض الدور	صراع الدور	عبء العمل	المسؤولية عن الآخرين	العلاقة مع الزملاء	المساندة الاجتماعية
إنتاج	بيرسون	-.587(**)	-.443(**)	-.304(*)	-.397(**)	.023	-.402(**)
	الدلالة	.000	.003	.048	.008	.885	.008
	العينة	43	43	43	43	43	43

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

*الارتباط عند مستوى دلالة (0.05)

نجد أن هناك علاقة ذات دلالة بين الإنتاج والغموض وصراع الدور وعبء العمل والمسؤولية عن الآخرين والعلاقة مع الزملاء والمساندة الاجتماعية وهي علاقة عكسية.

التفسير:

من خلال الجدول رقم (24) نجد أن هناك علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين كمية الإنتاج غموض الدور تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (لي وشاين، 1991) بوجود علاقة سلبية بين غموض الدور وكمية الإنتاج، أما صراع الأدوار الذي يعاني منه الفرد ولاسيما عند المتزوجين، مابين متطلبات العمل، ومتطلبات الحياة الاجتماعية، يزيد من نسبة الضغوط النفسية التي تؤثر سلباً على الإنتاجية، ومن عبء العمل الزائد نجد أن كثرة المسؤوليات والمهام الموكلة إلى الفرد تزيد من ارتفاع الضغط النفسي في العمل على حساب الإنتاجية.

أما باقي أبعاد المقياس (العلاقة مع الزملاء والمساندة) نجد أنه فكلما زاد الضغط النفسي بالنسبة لوجود علاقات غير جيدة مع الزملاء كلما تأثرت الإنتاجية سلباً، أما المساندة الاجتماعية فتؤثر سلباً في الإنتاجية إذا كانت غير جيدة.

ب- عينة المستوى التعليمي الإعدادي:

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار بيرسون، وذلك عند مستوى دلالة (0.05) ، والجدول رقم (25) يوضح ذلك :

الجدول رقم (25)

العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة المستوى التعليمي الإعدادي

	ضغوط نفسية	كمية الإنتاج
بيرسون	1	-.283(*)
الدلالة	.	.016
العينة	79	79

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

نجد أن قيمة ر= (−0.283) والدلالة (0.016) وهي أصغر من قيمة الدلالة الافتراضي (0.05) أي أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة المستوى التعليمي الإعدادي وهي علاقة عكسية أي كلما ازداد الضغط النفسي كلما انخفضت الإنتاجية لدى عينة المستوى التعليمي الإعدادي.

-أما بالنسبة لأبعاد مقياس الضغوط النفسية:

الجدول رقم (26)

العلاقة بين أبعاد الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة المستوى التعليمي الإعدادي

		غموض الدور	صراع الدور	عبء العمل	المسؤولية عن الآخرين	العلاقة مع الزملاء	المساندة الاجتماعية
إنتاج	بيرسون	.074	-.282(*)	-.183	-.290(*)	-.031	-.244(*)
	الدلالة	.519	.012	.107	.011	.784	.030
	العينة	79	79	79	79	79	79

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

*الارتباط عند مستوى دلالة (0.05)

من الجدول رقم (26) نجد أن هناك علاقة ذات دلالة بين الإنتاج والغموض وصراع الدور والمسؤولية عن الآخرين والمساندة الاجتماعية وهي علاقة عكسية.

التفسير:

نلاحظ من الجدول رقم (25) وجود علاقة دالة إحصائياً بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج عند مستوى (0.05) وهي علاقة عكسية أي كلما ازداد الضغط النفسي انخفضت الإنتاجية.

يعزو الباحث ذلك لقلة دراية العمال بالتعامل مع الضغوط النفسية والمهنية ولعدم قدرتهم على التعامل مع أعباء العمل الموكلة إليهم ، وقدرتهم على تشكيل فريق ناجح للعمل في الأقسام التي تتطلب فيها عملية الإنتاج التعاون فيما بينهم .

وتتفق هذه النتيجة مع إحدى نتائج دراسة (عمران، 2007)، حيث كشفت نتائجه عن فروق بين الأفراد الأقل تعليماً والأكثر تعليماً، حيث كان الأفراد الأقل تعليماً أعلى شعوراً

بالضغوط الناجمة عن دور العمل من متوسط الأفراد الأكثر تعليماً ويعزو الباحث ذلك إلى قلة تفهم الأقل تعليماً لدورهم في العمل والتي تؤثر سلباً في الإنتاج.

ومن الجدول رقم(26) نجد علاقة عكسية بين الإنتاج وغموض الدور، فكلما كان الدور مبهماً كلما قلت إمكانية العامل لفهمه وإنجازه، وهذا ما يؤثر على كمية الإنتاج بشكل سلبي ويكون سببها الضغط النفسي.

أما علاقة صراع الدور بالإنتاج فترتبط ارتباطاً وثيقاً، ولاسيما عند المتزوجين وهذا التداخل يولد ضغطاً نفسياً يؤثر على إنتاج الفرد، تتفق هذه النتيجة مع أدبيات البحث عند (Chapnan, 1995).

ج- عينة المستوى التعليمي الثانوي:

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار بيرسون ، وذلك عند مستوى دلالة (0.05) ، والجدول رقم (27) يوضح ذلك :

الجدول رقم (27)

العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة المستوى التعليمي الثانوي

	ضغوط نفسية	كمية الإنتاج
بيرسون	1	-.415(**)
الدلالة	.	.000
العينة	105	105

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

نجد أن قيمة ر= (0.415) والدلالة (0.000) أي أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة المستوى التعليمي الثانوي وهي علاقة عكسية أي كلما ازداد الضغط النفسي انخفضت الإنتاجية لدى عينة المستوى التعليمي الثانوي.

التفسير:

من الجدول رقم(27) نجد أن الضغوط النفسية موجودة لدى مستوى التعليم الثانوي، وهذه الضغوط تؤثر في العملية الإنتاجية حيث تتفق هذه النتيجة مع إحدى نتائج دراسة (المشعان، 2001) والتي تُرجع زيادة الضغط النفسي لدى الحاصلين على الثانوية إلى قلة الطموح والعائد المادي والمعنوي لهم، وعدم وجود فرص ترقي بسبب محدودية المستوى التعليمي لديهم.

- **أما بالنسبة لأبعاد مقياس الضغوط النفسية:**

الجدول رقم (28)

العلاقة بين أبعاد الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة المستوى التعليمي الثانوي

		غموض الدور	صراع الدور	عبء العمل	المسؤولية عن الآخرين	العلاقة مع الزملاء	المساندة الاجتماعية
إنتاج	بيرسون	-.064	-.173	-.085	-.362(**)	-.393(**)	-.221(*)
	الدلالة	.516	.077	.388	.000	.000	.024
	العينة	105	105	105	105	105	105

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01
*الارتباط عند مستوى دلالة (0.05)

من الجدول السابق نجد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين كمية الإنتاج والمسؤولية عن الآخرين والعلاقة مع الزملاء والمساندة الاجتماعية وهي علاقة عكسية.

التفسير:

من الجدول السابق نجد أنه كلما ازدادت المسؤولية عن الآخرين وكانت العلاقة مع الزملاء أقوى كلما تأثرت كمية الإنتاج سلباً، وذلك بسبب انشغال العامل في عمليات الإشراف وهدر الوقت في بعض العلاقات مع الزملاء أثناء العمل.

وتوافق بعض جوانب أدبيات البحث بأن المساندة الاجتماعية تشكل عاملاً هاماً في وجود الضغط النفسي إذا كانت غير مقبولة، وتؤثر بشكل سلبي في العملية الإنتاجية.

د- عينة المعهد:

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار بيرسون، وذلك عند مستوى دلالة (0.05) ، والجدول رقم (29) يوضح ذلك:

الجدول رقم (29)

العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة المستوى التعليمي المعهد

	ضغوط نفسية	كمية الإنتاج
بيرسون	1	-.220(*)
الدلالة	.	.029
العينة	79	79

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

نجد أن قيمة ر= (−0.220) والدلالة (0.029) وهي أصغر من قيمة الدلالة الافتراضي (0.05) أي أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة المعهد وهي علاقة عكسية أي كلما ازداد الضغط النفسي انخفضت الإنتاجية لدى عينة المعهد.

- **أما بالنسبة لأبعاد مقياس الضغوط النفسية:**

الجدول رقم (30)

العلاقة بين أبعاد الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة المستوى التعليمي المعهد

		غموض الدور	صراع الدور	عبء العمل	المسؤولية عن الآخرين	العلاقة مع الزملاء	المساندة الاجتماعية
إنتاج	بيرسون	-.058	.025	.248(*)	.125	-.022	-.235(*)
	الدلالة	.640	.841	.042	.309	.859	.049
	العينة	68	68	68	68	68	68

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

*الارتباط عند مستوى دلالة (0.05)

نجد أن هناك علاقة ذات دلالة بين الإنتاج وعبء العمل والمساندة الاجتماعية وهي علاقة عكسية.

التفسير:

من الجدولين السابقين تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة البحث من مستوى المعاهد، وهي علاقة عكسية أي أنه كلما ازداد الضغط

النفسي كلما انخفضت الإنتاجية، ولاسيما بالنسبة لعبء العمل وذلك من خلال زيادة الأعمال الموكلة للأفراد بزيادة مستواهم التعليمي ومن خلال الإشراف على الآخرين وعملهم في القسم، ومحاولة المشرف إنجاز الأعمال الموكلة إلى قسمه في الوقت المحدد وبالكمية المطلوبة، أما المساندة الاجتماعية تكون قليلة بسبب انشغال كل فرد بعمله وعدم استطاعته مساعدة الآخرين في أعمالهم.

هذه النتيجة تخالف إحدى نتائج دراسة (عمران ،2007)، من أنه لا توجد فروق ذات دلالة في الضغوط النفسية وضغوط العمل تبعاً لمتغير المؤهل الدراسي.

هـ- عينة المستوى التعليمي الجامعي :

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار بيرسون، وذلك عند مستوى دلالة (0.05)، والجدول رقم (31) يوضح ذلك:

الجدول رقم (31)

العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة المستوى التعليمي الجامعي

	ضغوط نفسية	كمية الإنتاج
بيرسون	1	-.369(*)
الدلالة	.	.039
العينة	30	30

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

نجد أن قيمة ر= (-0.369) والدلالة (0.039) وهي أصغر من قيمة الدلالة الافتراضي (0.05) أي أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة المستوى الجامعي وهي علاقة عكسية أي كلما ازداد الضغط النفسي انخفضت الإنتاجية لدى عينة المستوى الجامعي.

- **أما بالنسبة لأبعاد مقياس الضغوط النفسية:**

الجدول رقم (32)

العلاقة بين أبعاد الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة المستوى التعليمي الجامعي

		غموض الدور	صراع الدور	عبء العمل	المسؤولية عن الآخرين	العلاقة مع الزملاء	المساندة الاجتماعية
إنتاج	بيرسون	-.187	.289	-.401(*)	.076	-.425(**)	-.295(*)
	الدلالة	.323	.122	.020	.689	.019	.043
	العينة	30	30	30	30	30	30

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

*الارتباط عند مستوى دلالة (0.05)

نجد أن هناك علاقة ذات دلالة بين الإنتاج وعبء العمل والمساندة الاجتماعية والعلاقة مع الزملاء وهي علاقة عكسية.

التفسير:

الملاحظ من الجدولين السابقين وجود علاقة دالة إحصائياً بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة البحث من المستوى الجامعي وهي علاقة عكسية تفسر انخفاض كمية الإنتاج بازدياد الضغوط النفسية عند هذا المستوى.

هذه النتيجة تتفق مع ما يراه (الطريري) في أدبيات البحث بأن درجة إحساس الفرد بالضغوط تزداد عند أصحاب المؤهلات التعليمية العالية، وذلك بسبب تحملهم المسؤولية بالنسبة للإشراف على سياق العملية الإنتاجية في القسم المسؤولين عنه، ولطريقة إدراكهم لمصادر وعواقب الضغوط النفسية عليهم وعلى الإنتاج بشكل عام.

ويلاحظ الباحث زيادة الضغط النفسي عند تحمل الفرد مسؤولية عبء العمل.

فكلما ازدادت أعباء العمل الكمية والنوعية كلما تطلب ذلك قدرات جسمية ومهارات إضافية، وهي تعد من مصادر الضغط النفسي في العمل، أما المساندة الاجتماعية للفرد فتتأثر العلاقات مع الزملاء سلباً وتتفق هذه النتيجة مع (الصباغ، 1980) من أدبيات البحث، بأن عدم قدرة الفرد على إبقاء علاقات جيدة مع الزملاء تكون مصدر ضغط نفسي يؤثر على العملية الإنتاجية.

4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة البحث تبعاً لمتغير الدخل عند مستوى دلالة (0.05).

جدول رقم (33)

العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج بحسب الدخل

الضغوط	دون 10000	15000-10000	20000-15000	فوق 20000
بيرسون	-.315(**)	-.254(**)	-.249(*)	.337
الدلالة	.002	.007	.018	.079

أ- دون (10000):

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار بيرسون، وذلك عند مستوى دلالة (0.05) ، والجدول رقم (34) يوضح ذلك :

الجدول رقم (34)

العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة مستوى الدخل دون 10000ل.س

	ضغوط نفسية	كمية الإنتاج
بيرسون	1	-.315(**)
الدلالة	.	.002
العينة	95	95

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

نجد أن قيمة ر= (-0.315) والدلالة(0.002) وهي أصغر من قيمة الدلالة الافتراضي (0.05) أي أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى

عينة دخل دون(10000) وهي علاقة عكسية أي كلما ازداد الضغط النفسي انخفضت الإنتاجية لدى عينة دخل دون(10000).

- **أما بالنسبة لأبعاد مقياس الضغوط النفسية:**

الجدول رقم (35)

العلاقة بين أبعاد الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة مستوى الدخل دون 10000ل.س

		غموض الدور	صراع الدور	عبء العمل	المسؤولية عن الآخرين	العلاقة مع الزملاء	المساندة الاجتماعية
إنتاج	بيرسون	-.253(*)	-.262(*)	-.184	-.177	.045	-.298(**)
	الدلالة	.013	.010	.074	.085	.664	.003
	العينة	95	95	95	95	95	95

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

*الارتباط عند مستوى دلالة (0.05)

نجد أن هناك علاقة ذات دلالة بين الإنتاج وكلاً من غموض وصراع الدور والمساندة الاجتماعية وهي علاقة عكسية.

التفسير:

يلاحظ من الجدول رقم (34) أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة مستوى الدخل ما دون (10000) وهي علاقة عكسية تعني أنه كلما ازداد الضغط النفسي انخفضت الإنتاجية.

يعزو الباحث ذلك إلى ضعف الأجر الذي يتقاضاه هؤلاء الأفراد من عملهم، فهو أجر قليل وغير كافٍ بالنظر إلى تكاليف الحياة المختلفة، كما أنه لا يتلاءم مع الجهد الذي يبذلونه فيها.

وبالنظر إلى الجدول رقم (35) نجد أنه توجد علاقة ذات دلالة بين الإنتاج وغموض وصراع الدور والمساندة الاجتماعية، وهي علاقة عكسية أي أنه كلما ازداد غموض الدور الذي يقوم به الفرد في القسم، كلما انخفضت إنتاجيته لعدم معرفته الدقيقة بطبيعة عمله، أما بالنسبة لصراع الأدوار: فكلما ازداد الضغط النفسي الناتج عنه كلما قلت الإنتاجية وذلك بسبب تعارض بعض الإرشادات مع طبيعة الأعمال التي يقوم بها الفرد، أو بين إمكانيات الفرد المهنية ومتطلبات العمل، ويرتبط تدني المستوى المادي بالأجر إلى تدني مستوى التعليم حيث يمكن ربط زياد الضغوط لذوي الأجور القليلة إلى تدني مستوى التعليم لديهم وتعرضهم للضغوط نفسها لدى ذوي مستويات التعليم الدنيا، وتتفق هذه النتيجة مع (نموذج كان) الذي يصنف مصادر الضغوط في أدبيات البحث، وتتفق هذه النتيجة أيضاً مع ما تنصه (نظرية العدالة) والتي بينت بأن عدم الرضا عن الدخل المادي يعتبر من مصادر الضغوط النفسية الهامة عند الفرد في مجال العمل.

ب- مستوى الدخل من(10000-15000):

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار بيرسون، وذلك عند مستوى دلالة (0.05) ، والجدول رقم (36) يوضح ذلك:

الجدول رقم (36)

العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة مستوى الدخل من (10000- 15000) ل.س

	ضغوط نفسية	كمية الإنتاج
بيرسون	1	-.254(**)
الدلالة	.	.007
العينة	111	111

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

نجد أن قيمة ر= (-0.254) والدلالة (0.007) وهي أصغر من قيمة الدلالة الافتراضي (0.05) ومنه يمكننا أن نؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة الدخل دون(10000 -15000) وهي علاقة عكسية، أي كلما ازداد الضغط النفسي انخفضت الإنتاجية لدى عينة دخل دون (10000-15000).

الجدول رقم (37)

العلاقة بين أبعاد الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة مستوى الدخل من 10000- 15000ل.س

		غموض	صراع الدور	عبء العمل	المسؤولية عن الآخرين	العلاقة مع الزملاء	المساندة الاجتماعية
إنتاج	بيرسون	.074	-.200(*)	-.058	-.215(*)	-.081	-.292(**)
	الدلالة	.440	.035	.548	.024	.396	.002
	العينة	111	111	111	111	111	111

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01
*الارتباط عند مستوى دلالة (0.05)

نجد أن هناك علاقة ذات دلالة بين الإنتاج وصراع الدور والمسؤولية عن الآخرين والمساندة الاجتماعية وهي علاقة عكسية.

التفسير:

يلاحظ من الجدول رقم (36) وجود علاقة دالة إحصائيا بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة مستوى الدخل ما دون (10000 وإلى 15000) وهي علاقة عكسية، أي كلما ازداد الضغط النفسي انخفضت الإنتاجية الناتجة عن تدني مستوى الدخل المادي، ولاسيما إذا لم يكن مرافقاً للمكافآت، فإذا كانت أعباء العمل كبيرة تطلب ذلك مجهوداً كبيراً ومهارات إضافية وهذا ما يزيد الضغط النفسي لدى العامل ولا سيما بغياب المكافآت.

ومستوى الدخل ما دون (10000 وإلى 15000) مخصص لمستوى التعليم الثانوي الذي تكثر ضغوطه النفسية بسبب محدودية المستوى التعليمي وقلة الطموح بالترقي، وهذا يتفق مع دراسة (المشعان) بتفسيره لنتائج دراسة المستوى التعليمي الثانوي وقلة إنتاجه.

ومن جهة أخرى تزداد الضغوط النفسية لذوي الدخل المذكور نظراً لغلاء المعيشة وازدياد متطلبات الحياة .

ومن الجدول رقم (37) يمكن ملاحظة تأثر الإنتاجية بصراع الأدوار ولاسيما داخل العمل وخارجه وذلك لعدم تحقيق الاكتفاء الذاتي من العمل واضطرار العامل لإيجاد عمل آخر خارج مؤسسته الأساسية لتغطية متطلبات الحياة.

أما المسؤولية عن الآخرين فإنها تتطلب مجهوداً إضافياً تفوق المجهود العادي للفرد فإذا لم يكافئ على جهده الإضافي فإن الضغط النفسي سوف يكون ملازماً للفرد وهذا بدوره يقلل من إنتاجيته تتفق هذه النتيجة مع ما يراه (نصير، 1997) بأدبيات البحث.

وضعف علاقة الفرد بالآخرين يؤثر سلباً في الأفراد ويقلل من قيمة المساندة الاجتماعية التي يمكن أن يتلقاها من زملائه والتي لها الأثر الأكبر في زيادة الضغط النفسي وانعكاسها سلباً على الإنتاجية.

تتفق هذه النتيجة مع ما يراه (hapnan, 1995) في أدبيات البحث بأن انخفاض مستوى مساندة الزملاء في العمل يؤدي إلى زيادة الشعور بمستويات مرتفعة من الضغط النفسي.

ج- مستوى الدخل من (15000-20000):

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار بيرسون، وذلك عند مستوى دلالة (0.05) ، والجدول رقم (38) يوضح ذلك:

الجدول رقم (38)

العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة مستوى الدخل من 15000- 20000 ل. س

	ضغوط نفسية	كمية الإنتاج
بيرسون	**1**	**-.249(*)**
الدلالة	**.**	**.018**
العينة	**91**	**91**

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

نجد أن قيمة ر= (-0.249) والدلالة (0.018) وهي أصغر من قيمة الدلالة الافتراضي (0.05) ومنه يمكننا أن نؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة الدخل دون (15000 -20000) وهي علاقة عكسية، أي كلما ازداد الضغط النفسي كلما انخفضت الإنتاجية لدى عينة الدخل دون (15000-20000).

- **أما بالنسبة لأبعاد مقياس الضغوط النفسية:**

الجدول رقم (39)

العلاقة بين أبعاد الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة مستوى الدخل من 15000- 20000.س

		غموض الدور	صراع الدور	عبء العمل	المسؤولية عن الآخرين	العلاقة مع الزملاء	المساندة الاجتماعية
إنتاج	**بيرسون**	**.322(*)**	**-.007**	**-.051**	**-.046**	**-.355(**)**	**-.229(*)**
	الدلالة	**.035**	**.947**	**.628**	**.663**	**.001**	**.042**
	العينة	**91**	**91**	**91**	**91**	**91**	**91**

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

*الارتباط عند مستوى دلالة (0.05)

نجد أن هناك علاقة ذات دلالة بين الإنتاج والغموض والعلاقة مع الزملاء والمساندة الاجتماعية وهي علاقة عكسية.

التفسير:

يلاحظ من الجدول رقم (38) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة مستوى الدخل (15000 إلى 20000) ل.س وهي علاقة عكسية، أي كلما ازداد الضغط النفسي انخفضت الإنتاجية.

ويعزو الباحث انخفاض الإنتاجية منها إلى ضعف الأجر الذي يتقاضاه الأفراد العاملون، وإلى عدم تحقيق الكفاية الذاتية للفرد بالنسبة لمتغيرات الحياة المختلفة ومتطلباتها وعدم تلاءم الأجر مع المجهود المبذول الذي يعد المسبب الرئيس لزيادة الضغوط النفسية ضمن العمل.

ومن الجدول رقم (39) يلاحظ تأثر الإنتاجية بغموض الدور بسبب تنوع الطلبيات والتنقل بين الأقسام أحياناً وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة (لي وشاين، 1991) حيث يؤدي غموض الدور أيضاً إلى نتائج سلبية نتيجة الشعور السلبي لهذا الغموض.

فكلما ازداد العمل غموضاً كلما ازداد الضغط النفسي عند الفرد ونتيجة هذه العوامل تنخفض إنتاجية العامل وتتأثر سلباً بالضغط النفسي تتفق هذه النتيجة مع مايراه (Beehr, 1995).

أما العلاقة مع الزملاء التي تسودها المشاحنات فإنها تؤثر سلباً على الإنتاج، وتضعف المساندة الاجتماعية داخل العمل، تتفق هذه النتيجة مع (Chapanan 1995) في أدبيات البحث.

د- مستوى الدخل أكثر من (20000) ل.س:

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار بيرسون ، وذلك عند مستوى دلالة (0.05) ، والجدول رقم (40) يوضح ذلك:

الجدول رقم (40)

العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة مستوى الدخل من فوق(20000) ل.س

	ضغوط نفسية	كمية الإنتاج
بيرسون	1	.337
الدلالة	.	.079
العينة	28	28

نجد أن قيمة ر = (0.337) والدلالة (0.079) وهي أكبر من قيمة الدلالة الافتراضي (0.05) أي أنه: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة دخل أكثر من (20000).

وبالنسبة للأبعاد الفرعية:

الجدول رقم (41)

العلاقة بين أبعاد الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة مستوى الدخل أكثر من(20000) ل.س

		غموض	صراع الدور	عبء العمل	المسؤولية عن الآخرين	العلاقة مع الزملاء	المساندة الاجتماعية
إنتاج	بيرسون	-.043	.178	(**)521.	.278	(*)450.-	.193
	الدلالة	.828	.365	.004	.153	.016	.324
	العينة	28	28	28	28	28	28

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

*الارتباط عند مستوى دلالة (0.05)

نجد أن هناك علاقة ذات دلالة بين الإنتاج وعبء العمل والمساندة الاجتماعية والعلاقة مع الزملاء وهي علاقة عكسية.

التفسير:

يلاحظ من الجدول رقم (40) أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة مستوى الدخل الأكثر من (20000) ل.س.

نجد أن هذه النتيجة تخالف النتائج السابقة بسبب ارتفاع مستوى الدخل الذي يساهم في تجاوز الكثير من الضغوط النفسية، ولاسيما ضغط البحث عن عمل آخر حتى يؤمن الفرد مستوى معيشي مقبول وتتفق هذه النتيجة مع نتائج (عمران، 2007).

ويجد الباحث أن انخفاض الضغوط النفسية وعدم تأثر الإنتاجية بذلك يعود لإحساس الفرد العامل بالرضا المهني عن مدخوله، مقارنة بالجهد المبذول والإيفاء بمتطلبات الحياة.

وهذه النتيجة تتفق مع ما ذكره (عاشور) أنه كلما ازداد مستوى الدخل كلما زاد الرضا عن العمل وخفت الضغوط، والعكس صحيح.

ومن الجدول رقم (41) يلاحظ وجود علاقة عكسية بين كمية الإنتاج وعبء العمل أي كلما ازداد عبء العمل قلت الإنتاجية، وزيادة عبء العمل بدورها تقلل من العلاقات مع الزملاء لضيق الوقت وتخفف من المساندة الاجتماعية في أثناء العمل والتي تشكل عاملاً مهماً من عوامل الضغط النفسي.

وبصفة عامة يجد الباحث أن هذه النتيجة منطقية لأن انخفاض نسبة الضغوط النفسية تكون بزيادة الدخل التي تلبي حاجات الفرد وتمنعه من التفكير بعمل آخر حتى لو ازدادت أعباء العمل عليه، وقلت علاقاته مع الآخرين.

5- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة البحث تبعاً لمتغير الخبرة عند مستوى دلالة (0.05).

الجدول رقم (42)

العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج بحسب عدد سنوات الخبرة

الضغوط	دون 5	10-5	15-10	20-15	25-20	30-25
بيرسون	-.450(**)	-.409(**)	-.401(**)	.198	-.278	.147
الدلالة	.000	.000	.007	.311	.236	.378

أ- الخبرة دون 5 سنوات:

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار بيرسون، وذلك عند مستوى دلالة (0.05) ، والجدول رقم (43) يوضح ذلك:

الجدول رقم (43)

العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة مستوى الخبرة دون 5 سنوات

	ضغوط نفسية	كمية الإنتاج
بيرسون	1	-.450(**)
الدلالة	.	.000
العينة	95	95

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

نجد أن قيمة ر= (0.450) والدلالة (0.000) وهي أصغر من قيمة الدلالة الافتراضي (0.05) أي أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد العينة دون 5 سنوات. وهي علاقة عكسية، أي كلما ازداد الضغط النفسي كلما انخفضت الإنتاجية.

وبالنسبة للأبعاد الفرعية:

الجدول رقم (44)

العلاقة بين أبعاد الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة مستوى الخبرة دون 5 سنوات

		غموض الدور	صراع الدور	عبء العمل	المسؤولية عن الآخرين	العلاقة مع الزملاء	المساندة الاجتماعية
إنتاج	بيرسون .	-.112	-.359(**)	-.371(**)	-.272(**)	-.136	-.380(**)
	الدلالة	.280	.000	.000	.008	.188	.000
	العينة	95	95	95	95	95	95

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

*الارتباط عند مستوى دلالة (0.05)

نجد أن هناك علاقة ذات دلالة بين الإنتاج وصراع الدور وعبء العمل والمسؤولية عن الآخرين والمساندة الاجتماعية والعلاقة مع الزملاء وهي علاقة عكسية.

التفسير :

يلاحظ من الجدول رقم (43) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة مستوى الخبرة أقل من 5 سنوات وهي علاقة عكسية أي كلما ازداد الضغط النفسي انخفضت الإنتاجية.

تتفق هذه النتيجة مع إحدى نتائج (المشعان، 2001) في دراسة لمصادر الضغوط والتي تقول إن فئة 5 سنوات خبرة وما ون أكثر تعرضاً للضغوط النفسية وضغوط العمل.

هذه النتيجة تبدو منطقية لأن الفرد عادةً ما يكون بحاجة إلى مزيد من المهارات والخبرات اللازمة لفهم نوعية العمل.

أما الملاحظ من الجدول رقم (44) وجود علاقة عكسية ما بين انخفاض الإنتاج وصراع الأدوار في العمل ونوعية عبء العمل الكمي والنوعي فكلما ازداد صراع الأدوار وزادت أعباء العمل كلما تأثرت الإنتاجية بالانخفاض ويعزى ذلك لقلة خبرة الفرد بإدارة عمله وقدرته على التخفيف من مشاكله المهنية ، وينخفض الإنتاج كلما كانت المسؤولية عن الآخرين من ذوي المستوى الواحد أكبر إضافة إلى سوء العلاقات مع الزملاء جراء أعباء العمل التي لا تسمح بإقامة علاقة ضمن مجال العمل بسبب التنافسية.

أي كلما زادت المسؤولية عن الآخرين وخفت العلاقة مع الزملاء كلما قلت المساندة الاجتماعية وبالتالي انخفضت الإنتاجية بشكل عام وتتفق هذه النتيجة مع ما ذكر في أدبيات البحث (نصير، 1997).

ب- مستوى الخبرة من 5-10 سنوات

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار بيرسون، وذلك عند مستوى دلالة (0.05) ، والجدول رقم (45) يوضح ذلك :

الجدول رقم (45)

العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة مستوى الخبرة 5-10 سنوات

	ضغوط نفسية	كمية الإنتاج
بيرسون	1	-.409(**)
الدلالة	.	.000
العينة	80	80

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

نجد أن قيمة ر=(-0.409) والدلالة (0.000) أي أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة 5-10 سنوات. وهي علاقة عكسية أي كلما ازداد الضغط النفسي كلما انخفضت الإنتاجية.

وبالنسبة للأبعاد الفرعية

الجدول رقم (46)

العلاقة بين أبعاد الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة مستوى الخبرة 5–10 سنوات

		غموض الدور	صراع الدور	عبء العمل	المسؤولية عن الآخرين	العلاقة مع الزملاء	المساندة الاجتماعية
إنتاج	بيرسون	-.356(**)	-.250(*)	.044	-.337(**)	-.289(**)	-.232(*)
	الدلالة	.001	.025	.701	.002	.009	.038
	العينة	80	80	80	80	80	80

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

*الارتباط عند مستوى دلالة (0.05)

نجد أن هناك علاقة ذات دلالة بين الإنتاج وكلاً من غموض وصراع الدور والمسؤولية عن الآخرين والمساندة الاجتماعية والعلاقة مع الزملاء وهي علاقة عكسية.

التفسير:

يلاحظ من الجدول رقم (45) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة البحث من 5–10 سنوات، وهي علاقة عكسية، أي كلما ازداد الضغط النفسي كلما انخفضت الإنتاجية ويعزى ذلك لقلة الخبرة ولاسيما بوجود الكثير من التنقلات بين الأقسام فتكون خبرة الفرد في كل قسم غير كافية للانتقال إلى قسم آخر وهذا ما يولد ضغط نفسي وينعكس بشكل سلبي على الإنتاجية.

ومن جهة أخرى تفسر قلة الإنتاجية بالنسبة لذوي الخبرة من 5–10 سنوات إلى الأجر الشهري المتدني إلى ضعف التعويض الذي يتلقاه الفرد، بالنسبة للجهد المبذول في العمل.

أما الملاحظ من الجدول رقم (46) أن هناك علاقة ذات دلالة بين كمية الإنتاج وغموض الدور وصراعه فكلما ازداد غموض الدور وصراعه كلما قلت الإنتاجية .

وهناك علاقة عكسية أيضاً بين كمية الإنتاج والمسؤولية عن الآخرين والعلاقة مع الزملاء، فكلما زادت مرحلة الخبرة كلما زادت المسؤولية عن الآخرين ولاسيما الأفراد الجدد لحاجتهم إلى الخبرة في العمل وهذا ما يشكل ضغطاً نفسياً كبيراً لإحساس الفرد بزيادة المسؤولية أما العلاقة التنافسية مع الزملاء فتؤثر سلباً على كمية الإنتاج بسبب البعد عنهم، والحساسيات الموجودة بين الأفراد في العمل وبالتالي فإن زيادة الضغوط يمكن أن تؤثر بشكل سلبي على المساندة الاجتماعية، تتفق هذه النتيجة مع إحدى جوانب (نموذج يوركس ودادسون) في أدبيات البحث.

وتتفق أيضاً هذه النتيجة مع ما يراه (الهيجان، 1999) في أدبيات البحث من العلاقة بين غموض الدور وصراعه من جهة وكمية الإنتاج من جهة أخرى.

ج– مستوى الخبرة من 10 إلى 15 سنة:

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار بيرسون، وذلك عند مستوى دلالة (0.05) ، والجدول رقم (47) يوضح ذلك:

الجدول رقم (47)

العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة مستوى الخبرة 10–15 سنة

	ضغوط نفسية	كمية الإنتاج
بيرسون	1	-.401(**)
الدلالة	.	.007
العينة	48	48

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

نجد أن قيمة ر= –(0.401) والدلالة (0.007) أي أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة 10–15 سنة. وهي علاقة عكسية أي كلما ازداد الضغط النفسي كلما انخفضت الإنتاجية.

وبالنسبة للأبعاد الفرعية:

الجدول رقم (48)

العلاقة بين أبعاد الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة مستوى الخبرة 10–15 سنة

		غموض الدور	صراع الدور	عبء العمل	المسؤولية عن الآخرين	العلاقة مع الزملاء	المساندة الاجتماعية
إنتاج	بيرسون	-.043	.178	.521(**)	.278	-.450(*)	.193
	الدلالة	.828	.365	.004	.153	.016	.324
	العينة	28	28	28	28	28	28

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01
*الارتباط عند مستوى دلالة (0.05)

نجد أن هناك علاقة ذات دلالة بين الإنتاج وعبء العمل والمساندة الاجتماعية والعلاقة مع الزملاء وهي علاقة عكسية.

التفسير:

يلاحظ من الجدول رقم (47) أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة البحث من مستوى الخبرة 10–15 سنة وهي علاقة عكسية، أي كلما ازداد الضغط النفسي كلما انخفضت الإنتاجية والتي تعزى إلى مستوى الخبرة.

يرى الباحث أن هذه النتيجة غير منطقية على الرغم من أنها سليمة من الناحية الإحصائية لأنه كلما ازداد عدد سنوات الخبرة لدى الفرد كلما استطاع التحكم بالضغط النفسي وقدراته وينعكس ذلك على إنتاجه بشكل إيجابي.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى صغر حجم العينة المأخوذة.

أما في الجدول رقم (48) فمن الملاحظ أن هناك علاقة دالة إحصائياً بين الإنتاج وعبء العمل فكلما ازداد عبء العمل كماً ونوعاً كلما ازداد الضغط النفسي الذي يؤثر بدوره في

كمية الإنتاج سلباً، ويعود سبب عبء العمل إلى كون الشركة تستخدم ذوي الخبرة في الكثير من الأقسام للاستفادة منهم في تدريب الأفراد الجدد.

وكلما ارتفع الدعم والمساندة الاجتماعية كلما قلت كمية الإنتاج بالنسبة للفرد ويرى الباحث أن الأفراد الذين يتلقون مساعدات من ذوي الخبرة تكون مساعدات غير متكافئة حيث يفشلون في رد المساعدة التي يتلقونها من هؤلاء، مما يجعل التفاعل أقل إرضاءً بالنسبة لذوي الخبرة.

أما العلاقة مع الزملاء فهي جيدة ولاسيما من خلال تقديم المشورة والمساعدة للزملاء في العمل الأقل خبرة ولكنها تنعكس سلباً في كمية الإنتاج بسبب إعطاء الزملاء وقتاً يجتزء من الوقت الأساسي للعمل فتكون زيادة العلاقة مع الزملاء على حساب كمية الإنتاج.

تتفق هذه النتائج مع (نموذج كان) المذكور في أدبيات البحث الذي يذكر أنه من مصادر الضغوط التي تؤثر على الإنتاجية زيادة عبء العمل ، صراع وغموض الدور، إضافة إلى العلاقات مع الزملاء الغير جيدة.

د- مستوى الخبرة من 15-20 سنة:

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار بيرسون، وذلك عند مستوى دلالة (0.05) ، والجدول رقم (49) يوضح ذلك:

الجدول رقم (49)

العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة مستوى الخبرة 15-20 سنة

	ضغوط نفسية	كمية الإنتاج
بيرسون	1	.198
الدلالة	.	.311
العينة	28	28

نجد أن قيمة ر=(-0.198) والدلالة (0.311) وهي أكبر من قيمة الدلالة الافتراضي (0.05) أي أنه: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة 15-20 سنة.

وبالنسبة للأبعاد الفرعية:

الجدول رقم (50)

العلاقة بين أبعاد الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة مستوى الخبرة 15-20 سنة

		غموض الدور	صراع الدور	عبء العمل	المسؤولية عن الآخرين	العلاقة مع الزملاء	المساندة الاجتماعية
إنتاج	بيرسون	-.115	.272	.620(**)	-.014	-.304	-.511(**)
	الدلالة	.562	.162	.000	.942	.115	.005
	العينة	28	28	28	28	28	28

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

*الارتباط عند مستوى دلالة (0.05)

نجد أن هناك علاقة ذات دلالة بين الإنتاج وعبء العمل والمساندة الاجتماعية وهي علاقة عكسية.

التفسير:

يلاحظ من الجدول رقم (49) أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة البحث من مستوى الخبرة 15-20 سنة.

منطقياً تعتبر هذه النتيجة صحيحة لأنه كلما زادت سنوات الخبرة كلما أصبح الفرد أكثر دراية بعمله وبالضغوط والمشاكل التي تصادفه ومع زيادة الخبرة يتمكن الفرد من تجاوز هذه المشاكل وتجنب الضغوط وهذا بدوره يؤدي إلى سير العملية الإنتاجية بشكل سليم.

أما من الجدول رقم (50) يتبين وجود علاقة ذات دلالة بين الإنتاج وعبء العمل الذي قد يزداد بحكم الخبرة وذلك للاستفادة من الأفراد ذوي الخبرات الطويلة وهذا ما يؤثر سلباً في العملية الإنتاجية ومن الممكن أن يتطلب عبء العمل وقتاً إضافياً يشكل بدوره مصدراً من مصادر ضغوط العمل.

وهذه النتيجة تتفق مع كثير من أدبيات البحث ومنها نظرية الإنجاز لماكليلاند.

هـ- مستوى الخبرة من 20-25 سنة:

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار بيرسون ، وذلك عند مستوى دلالة (0.05)، والجدول رقم (51) يوضح ذلك:

الجدول رقم (51)

العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة مستوى الخبرة 20-25 سنة

	ضغوط نفسية	كمية الإنتاج
بيرسون	1	-.278
الدلالة	.	.236
العينة	20	20

نجد أن قيمة ر= (0.278) والدلالة (0.236) أي أنه: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة 15-20 سنة.

وبالنسبة للأبعاد الفرعية:

الجدول رقم (52)

العلاقة بين أبعاد الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة مستوى الخبرة 20-25 سنة

		غموض الدور	صراع الدور	عبء العمل	المسؤولية عن الآخرين	العلاقة مع الزملاء	المساندة الاجتماعية
إنتاج	بيرسون	.053	.077	-.140	-.115	-.260	-.521(*)
	الدلالة	.824	.748	.555	.630	.269	.019
	العينة	20	20	20	20	20	20

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

*الارتباط عند مستوى دلالة (0.05)

من الجدول السابق نجد أنه توجد علاقة بين كمية الإنتاج والمساندة الاجتماعية.

التفسير:

من الجدول السابق رقم (51) يلاحظ أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة البحث من مستوى الخبرة 20–25 سنة.

تتفق هذه النتيجة مع نتائج (المشعان، 2001) من أنه كلما ازدادت عدد سنوات الخبرة انخفض مستوى الشعور بالضغوط. وبالتالي تكون كمية الإنتاج جيدة في حال تساوت المتغيرات الأخرى فكلما زاد عدد سنوات الخبرة أصبح الفرد أكثر تحكماً ومعرفة بالظروف المرافقة للعمل وبذلك يمكنه تجاوز العقبات التي تقف في وجه تقدمه بالعملية الإنتاجية.

أما من الجدول رقم(52) توجد علاقة بين كمية الإنتاج والمساندة الاجتماعية التي يتلقاها الفرد من الآخرين والتي ترتبط بالصحة والاستقرار النفسي، وبالتالي تأثر العملية الإنتاجية إيجاباً وتتفق هذه النتيجة مع ما ذكر في أدبيات البحث.

و- مستوى الخبرة من 25–30سنة:

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار بيرسون ، وذلك عند مستوى دلالة (0.05) ، والجدول رقم (53) يوضح ذلك :

الجدول رقم (53)

العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة مستوى الخبرة 25–30 سنة

	ضغوط نفسية	كمية الإنتاج
بيرسون	1	.147
الدلالة	.	.378
العينة	38	38

نجد أن قيمة ر= (0.147) والدلالة (0.378) أي: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة 25–30 سنة.

وبالنسبة للأبعاد الفرعية:

الجدول رقم (54)

العلاقة بين أبعاد الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة مستوى الخبرة 25–30 سنة

		غموض الدور	صراع الدور	عبء العمل	المسؤولية عن الآخرين	العلاقة مع الزملاء	المساندة الاجتماعية
إنتاج	بيرسون	.059	-.027	.238	.361(*)	-.266	-.022
	الدلالة	.724	.871	.149	.026	.106	.895
	العينة	38	38	38	38	38	38

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

*الارتباط عند مستوى دلالة (0.05)

نجد أن هناك علاقة ذات دلالة بين الإنتاج والمسؤولية عن الآخرين وهي علاقة عكسية.

التفسير:

من الجدولين السابقين يلاحظ أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة البحث من مستوى الخبرة 25–30 سنة.

تتفق هذه النتيجة مع نتيجة (المشعان، 2001) بأنه كلما ازدادت عدد سنوات الخبرة كلما انخفض الشعور بالضغوط، وبالتالي عدم تأثر الإنتاجية بالضغط النفسي، بسبب تجاوز الأفراد ذوي سنوات الخبرة الأكثر هذه الضغوط.

6- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة البحث تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية عند مستوى دلالة (0.05).

جدول رقم (55)

العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج بحسب الحالة الاجتماعية

الضغوط	عازب	متزوج	غير ذلك
بيرسون	-.199(*)	-.290(**)	-.664
الدلالة	.030	.000	.104

الحالة الأولى: عازب.

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار بيرسون، وذلك عند مستوى دلالة (0.05)، والجدول رقم (56) يوضح ذلك:

الجدول رقم (56)

العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة بحسب الحالة الاجتماعية (عازب)

	ضغوط نفسية	كمية الإنتاج
بيرسون	**1**	**-.199(*)**
الدلالة	**.**	**.030**
العينة	**119**	**119**

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

نجد أن قيمة ر= (−0.199) والدلالة (0.030) وهي أصغر من قيمة الدلالة الافتراضي (0.05) أي أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة الحالة الاجتماعية (عازب) وهي علاقة عكسية أي كلما ازداد الضغط النفسي كلما انخفضت الإنتاجية.

وبالنسبة للأبعاد الفرعية:

الجدول رقم (57)

العلاقة بين أبعاد الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة بحسب الحالة الاجتماعية (عازب)

		غموض الدور	صراع الدور	عبء العمل	المسؤولية عن الآخرين	العلاقة مع الزملاء	المساندة الاجتماعية
إنتاج	بيرسون	**-.356(**)**	**-.245(*)**	**-.144**	**-.337(**)**	**-.299(**)**	**-.237(**)**
	الدلالة	**.001**	**.025**	**.701**	**.002**	**.007**	**.009**
	العينة	**119**	**119**	**119**	**119**	**119**	**119**

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

*الارتباط عند مستوى دلالة (0.05)

نجد أن هناك علاقة ذات دلالة بين الإنتاج والغموض وصراع الدور والمسؤولية عن الآخرين والمساندة الاجتماعية والعلاقة مع الزملاء وهي علاقة عكسية.

التفسير:

يلاحظ من الجدول رقم (56) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية (عازب) وهي علاقة عكسية أي كلما ازداد الضغط النفسي كلما انخفضت الإنتاجية .

تؤثر الضغوط النفسية بشدة في الفرد (العازب) ولاسيما إذا كان يمر بمرحلة استعداد للزواج وما تتطلبه المرحلة الجديدة من متطلبات، فإذا كان الأجر الشهري غير كافي سيكون أحد الأسباب الرئيسة لوجود الضغوط، فالفرد بحاجة إلى السعي وراء عمل آخر، وهذا يسبب له صراع في الأدوار التي تشكل مصدراً رئيساً للضغط النفسي.

فمن المنطقي وجود ارتفاع في مستوى الضغوط النفسية لدى الفرد وبالتالي تأثر كمية الإنتاج سلباً نتيجة تداخل بعض العوامل منها (تدني مستوى التعليم، الأجر الشهري غير الجيد، الحالة الاجتماعية).

هذه النتيجة تختلف مع إحدى نتائج دراسة (الأشقر، 1995) وتتفق مع أكثر من جانب من أدبيات البحث السابقة.

أما بالنسبة للجدول رقم (57) فهناك علاقة ذات دلالة بين الإنتاج وغموض الدور الذي يقوم به الفرد فكلما ازداد الدور غموضاً كلما كان إنتاجه أقل وذلك بسبب انشغال الفرد بمحاولة معرفة دوره في القسم وقلقه على المرحلة الإنتاجية المتعلقة بدوره وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (لي وشاين، 1991) في أدبيات البحث.

وهناك علاقة عكسية بين الإنتاج وصراع الأدوار فكلما زاد صراع الدور عند الفرد بين عمله، وحالته الاجتماعية، كلما زاد الضغط النفسي وانعكس ذلك سلباً على الإنتاج.

أما المسؤولية عن الآخرين تشكل التزاماً عند الفرد العازب وتحجز له حريته بالانتقال من قسم لآخر، تتفق هذه النتيجة مع (نصير، 1997) من أدبيات البحث، وفي العلاقة بين الفرد والمساندة الاجتماعية من جهة والعلاقة مع الزملاء من جهة أخرى نجد أنهما يؤثران سلباً بحالة الفرد العازب والتي تنعكس على الإنتاج بشكل سلبي.

ب- الحالة الاجتماعية الثانية (متزوج):

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار بيرسون ، وذلك عند مستوى دلالة (0.05) ، والجدول رقم (58) يوضح ذلك :

الجدول رقم (58)

العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة بحسب الحالة الاجتماعية (متزوج)

	ضغوط نفسية	كمية الإنتاج
بيرسون	1	-.290(**)
الدلالة	.	.000
العينة	199	199

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

نجد أن قيمة ر=(-0.290) والدلالة (0.000) وهي أصغر من قيمة الدلالة الافتراضي (0.05) أي أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة الحالة الاجتماعية (متزوج).

وبالنسبة للأبعاد الفرعية:

الجدول رقم (59)

العلاقة بين أبعاد الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة بحسب الحالة الاجتماعية (متزوج)

		غموض الدور	صراع الدور	عبء العمل	المسؤولية عن الآخرين	العلاقة مع الزملاء	المساندة الاجتماعية
إنتاج	بيرسون	-.106	-.169(*)	-.042	-.179(*)	-.302(**)	-.226(**)
	الدلالة	.137	.017	.556	.012	.000	.001
	العينة	199	199	199	199	199	199

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

*الارتباط عند مستوى دلالة (0.05)

نجد هناك علاقة ذات دلالة بين الإنتاج والغموض وصراع الدور والمسؤولية عن الآخرين والمساندة الاجتماعية والعلاقة مع الزملاء وهي علاقة عكسية.

التفسير :

يلاحظ من الجدول رقم (58) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية (المتزوج) وهي علاقة عكسية، أي كلما ازداد الضغط النفسي كلما انخفضت الإنتاجية.

والسبب في ذلك أن عينة المتزوجين هم الأكثر انشغالاً والتزاماً بأمور أخرى غير العمل منها الالتزامات المنزلية (الزوجة والأبناء)، والتفكير بتأمين مستوى معيشي مقبول مع المحاولة لتأمين كل طلبات المنزل.

ويرى الباحث أن التزام المتزوجين بهذه الأمور يؤثر بشكل عام على أداء الفرد في العمل وينعكس بشكل ضغوط خارجية تؤثر بالعمل وهذا ما يعكس سلبية الضغوط النفسية من خلال إضعاف العملية الإنتاجية للمتزوجين.

وهذا ما أكدته نتيجة دراسة (عسكر وعبد الله، 1988) من أن المتزوجين أكثر تعرضاً للضغوط من غير المتزوجين.

أما من الجدول رقم (59) فيلاحظ وجود علاقة عكسية ذات دلالة بين الإنتاج وغموض الدور وذلك بسبب عدم استطاعة الفرد من التفرغ الكامل لمعرفة ماهية عمله وانشغاله بأمور أخرى.

ولصراع الأدوار دور هام في انخفاض كمية الإنتاج وذلك بسبب انقسام تفكير الفرد بين واجباته تجاه عمله وحقوق أسرته عليه ولاسيما تأمين مستوى معيشي مقبول.

أما المسؤولية عن الآخرين تنعكس سلباً بسبب زيادة أعباء عمل الفرد وعدم استطاعته الالتزام بعمله، بشكل جيد ولأن المسؤولية الكبيرة تشتت الفرد وتضيع وقته ولا تسمح له بتخصيص الوقت الكافي للقيام بدوره في العملية الإنتاجية وتتفق هذه النتيجة مع أدبيات البحث عند (نصير، 1997).

وهناك أيضاً المساندة الاجتماعية التي لا يجدها الفرد ضمن أسرته أو عمله، وهي تعكس ضغطاً نفسياً كبيراً لأن الفرد لا يجد من يساعده في تدبير أمور حياته ويخفف عنه أعباء العمل، ومن هنا يكون ضعف المساندة الاجتماعية عاملاً قوياً في تشكيل الضغط النفسي وهو ما يقود إلى إضعاف إنتاجية الفرد.

أما العلاقة مع الزملاء تشكل ضغطاً نفسياً مهماً وسبب ذلك انشغال الفرد بأمور كثيرة لا يجد فيها الوقت لإقامة علاقات جيدة مع زملائه داخل العمل وخارجه مما يؤثر على كمية إنتاجه، والعكس صحيح فعندما توجد علاقات جيدة مع الزملاء فربما يكون من الممكن تخفيض شدة الضغوط من خلال مساعدتهم للفرد المتزوج ضمن العمل.

وتتفق هذه النتيجة مع ما تراه نظرية ذات العاملين في أدبيات البحث.

ج- الحالة الاجتماعية الثالثة: (غير ذلك) وتتضمن (هجر، طلاق، ترمل).

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار بيرسون، وذلك عند مستوى دلالة (0.05)، والجدول رقم (60) يوضح ذلك:

الجدول رقم (60)

العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة بحسب الحالة الاجتماعية (غير ذلك)

	ضغوط نفسية	كمية الإنتاج
بيرسون	1	-.664
الدلالة	.	.104
العينة	7	7

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

نجد أن قيمة ر= (-0.664) والدلالة (0.104) وهي أكبر من قيمة الدلالة الافتراضي (0.05) أي: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة الحالة الاجتماعية (غير ذلك).

وبالنسبة للأبعاد الفرعية:

الجدول رقم (61)

العلاقة بين أبعاد الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة بحسب الحالة الاجتماعية (غير ذلك)

		غموض الدور	صراع الدور	عبء العمل	المسؤولية عن الآخرين	العلاقة مع الزملاء	المساندة الاجتماعية
إنتاج	بيرسون	-.518	-.839(*)	-.820(*)	-.846(*)	-.433	-.511
	الدلالة	.233	.018	.024	.016	.332	.241
	العينة	7	7	7	7	7	7

**الارتباط عند مستوى دلالة 0.01

*الارتباط عند مستوى دلالة (0.05)

نجد أن هناك علاقة ذات دلالة بين الإنتاج وصراع الدور وعبء العمل والمسؤولية عن الآخرين وهي علاقة عكسية.

التفسير:

يلاحظ من الجدول رقم (60) أن قيمة الارتباط أكبر من قيمة الدلالة الافتراضي وهذا يعني عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة البحث ذات الحالة الاجتماعية (غير ذلك) يجد الباحث أن الحالات الاجتماعية الغير سليمة تشكل مصدراً هاماً من مصادر الضغط النفسي الذي يشكل عائقاً في وجه تقدم العملية الانتاجية.

وهذه النتيجة تخالف مع ما يراه أصحاب نموذج ليفي وكاجان في أدبيات البحث.

أما من الجدول رقم (61) يلاحظ وجود علاقة عكسية أيضاً بين الإنتاج، وصراع الأدوار المتمثل بقيام الفرد بأعماله في القسم والقيام بأعباء المنزل ولاسيما في حالة وجود أطفال، وهذا الصراع يمكن أن يشكل حاجزاً نفسياً أليماً يزيد من شدة الضغط النفسي والذي يؤثر على الإنتاجية.

أما أعباء العمل المتعارضة مع أعباء المنزل فهي من العوامل التي تسهم في تشكيل ضغط نفسي عالٍ عند الفرد ولاسيما إذا كان الفرد ذا مسؤولية كبيرة في العمل والمنزل، كذلك نجد أن زيادة المسؤولية وأعباء العمل وصراع الأدوار بهذه الحالات الاجتماعية تعد من العوامل الهامة جداً المؤثرة في كمية الإنتاج. وهذه النتيجة تتفق مع ما يراه (الهيجان، 1999) في أدبيات البحث.

الفرضية الثانية:

هناك فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في الضغط النفسي لأفراد عينة البحث تبعاً إلى متغيرات البحث (الجنس، المستوى التعليمي، مستوى الدخل، الخبرة، الحالة الاجتماعية).

1- هناك فرق ذو دلالة إحصائية في الضغط النفسي لأفراد عينة البحث تبعاً لمتغير الجنس عند مستوى دلالة (0.05).

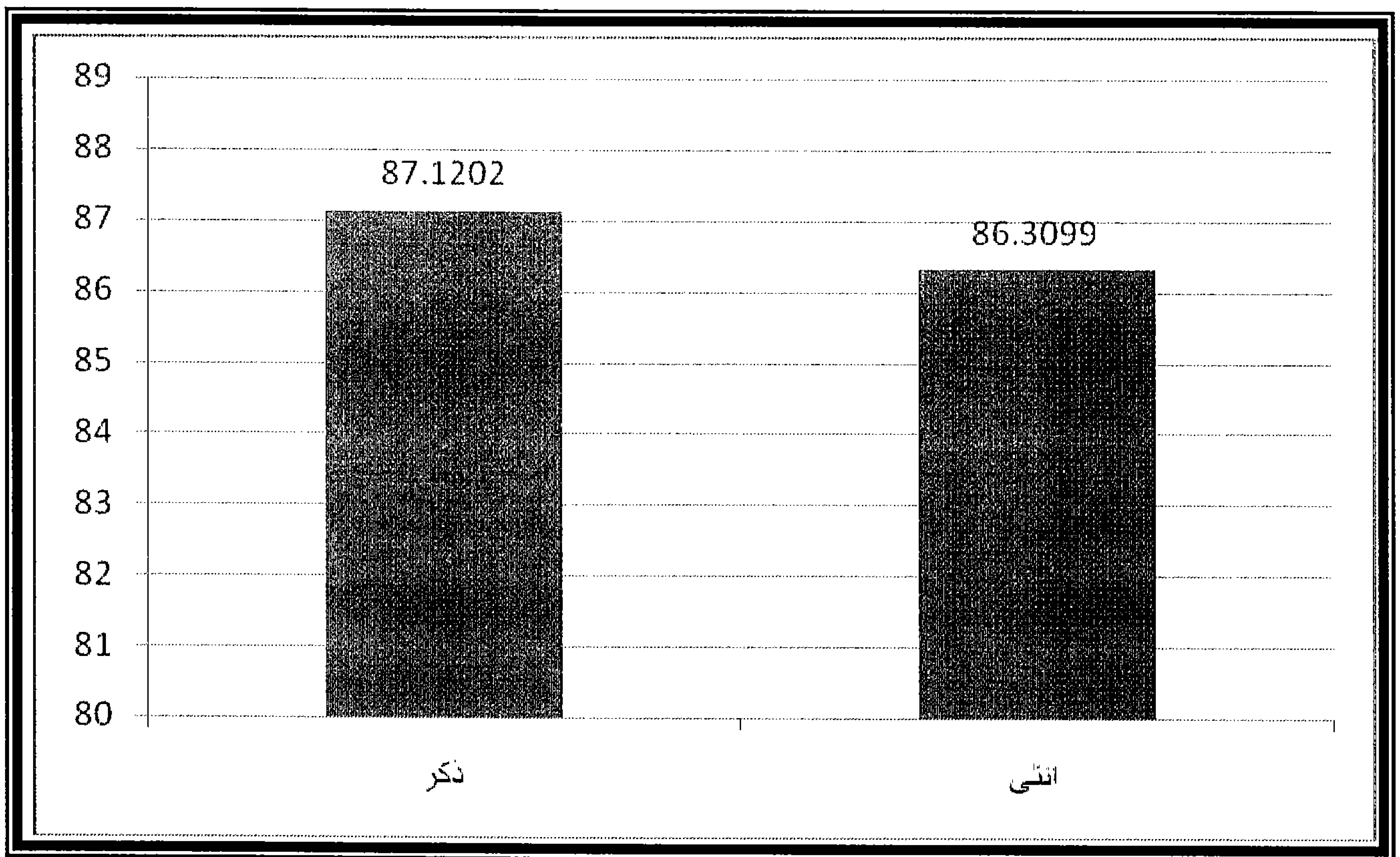
للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار ت ستيودنت، وذلك عند مستوى دلالة (0.05)، والجدول رقم (62) يوضح ذلك:

الجدول رقم (62)

نتائج اختبار ت ستودنت الفروق في الضغوط النفسية بحسب الجنس

	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	د.ح	الدلالة	القرار
الضغط النفسي	ذكر	183	87.1202	15.43461	.510	323	.610	غير دالة
	أنثى	142	86.3099	12.44345				

باستخدام اختبار ت ستيودنت نجد أن قيمة ت = (0.510) وقيمة الدلالة (0.610) وهي أكبر من قيمة الدلالة الافتراضي (0.05) أي: ليس هناك فرق ذو دلالة إحصائية في الضغط النفسي لأفراد عينة البحث تبعاً لمتغير الجنس.



الشكل رقم (9)

يبين المتوسطات بحسب الجنس

الجدول رقم (63)

الفروق بين أبعاد الضغوط النفسية بحسب الجنس

	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	د.ح	الدلالة	القرار
غموض الدور	ذكر	183	13.3716	3.33375	-1.945	323	.053	غير دالة
	أنثى	142	14.0986	3.35449				
صراع الدور	ذكر	183	14.6667	4.64845	-.805	323	.422	غير دالة
	أنثى	142	15.0704	4.26706				
عبء العمل	ذكر	183	14.4699	4.04343	2.788	323	.006	دالة
	أنثى	142	13.2746	3.54534				
المسؤولية عن الآخرين	ذكر	183	18.0328	4.35751	.925	323	.356	غير دالة
	أنثى	142	17.5986	3.98056				
العلاقة مع الزملاء	ذكر	183	13.7377	3.81539	-.811	323	.418	غير دالة
	أنثى	142	14.0845	3.83802				
المساندة الاجتماعية	ذكر	183	12.8415	4.45392	1.433	323	.153	غير دالة
	أنثى	142	12.1831	3.61365				

يوجد فروق في عبء العمل أي أن المتوسط الأكبر للذكور.

التفسير:

يلاحظ من الجدول رقم (62) عدم وجود فرق ذي دلالة إحصائية في الضغط النفسي لأفراد عينة البحث تبعاً لمتغير الجنس.

هذه النتيجة تختلف مع نص الفرضية الثانية، بأنه لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الجنس يعزا ذلك لتساوي الكثير من الأمور مثل طبيعة العمل والوقت المخصص له ومشاركة المسؤوليات في المنزل ووجود تقابل بالمؤهلات العلمية والتخصصات لذا اختفت الفروق بين الجنسين.

يتبين من الجدول رقم (63) أنه لا توجد فروق إلا في عبء العمل عند الذكور وهو المتوسط الأعلى لكن الفرق ليس كبيراً ويمكن أن يُرد ذلك إلى طبيعة المجتمع، حيث يتحمل فيه الذكور الكثير من المسؤوليات والأعباء الخارجية التي تزيد عن الإناث بفارق كون الرجل يعمل خارجاً أكثر.

هذه النتيجة تختلف مع نتيجة دراسة (عسكر وعبد الله، 1988) التي تنص على أن الإناث يتعرضن لدرجات أعلى من الضغوط مقارنة بالذكور.

يرى الباحث أن الذكور أكثر تعرضاً للمواقف الضاغطة والصدمات النفسية من الإناث، ويعود ذلك لطبيعة المجتمع الذي نعيش فيه، حيث تلقى الأعباء بشكل أكبر على الذكور.

2- هناك فرق ذو دلالة إحصائية في الضغط النفسي لأفراد عينة البحث استناداً إلى متغيرات البحث تبعاً لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى دلالة (0.05).

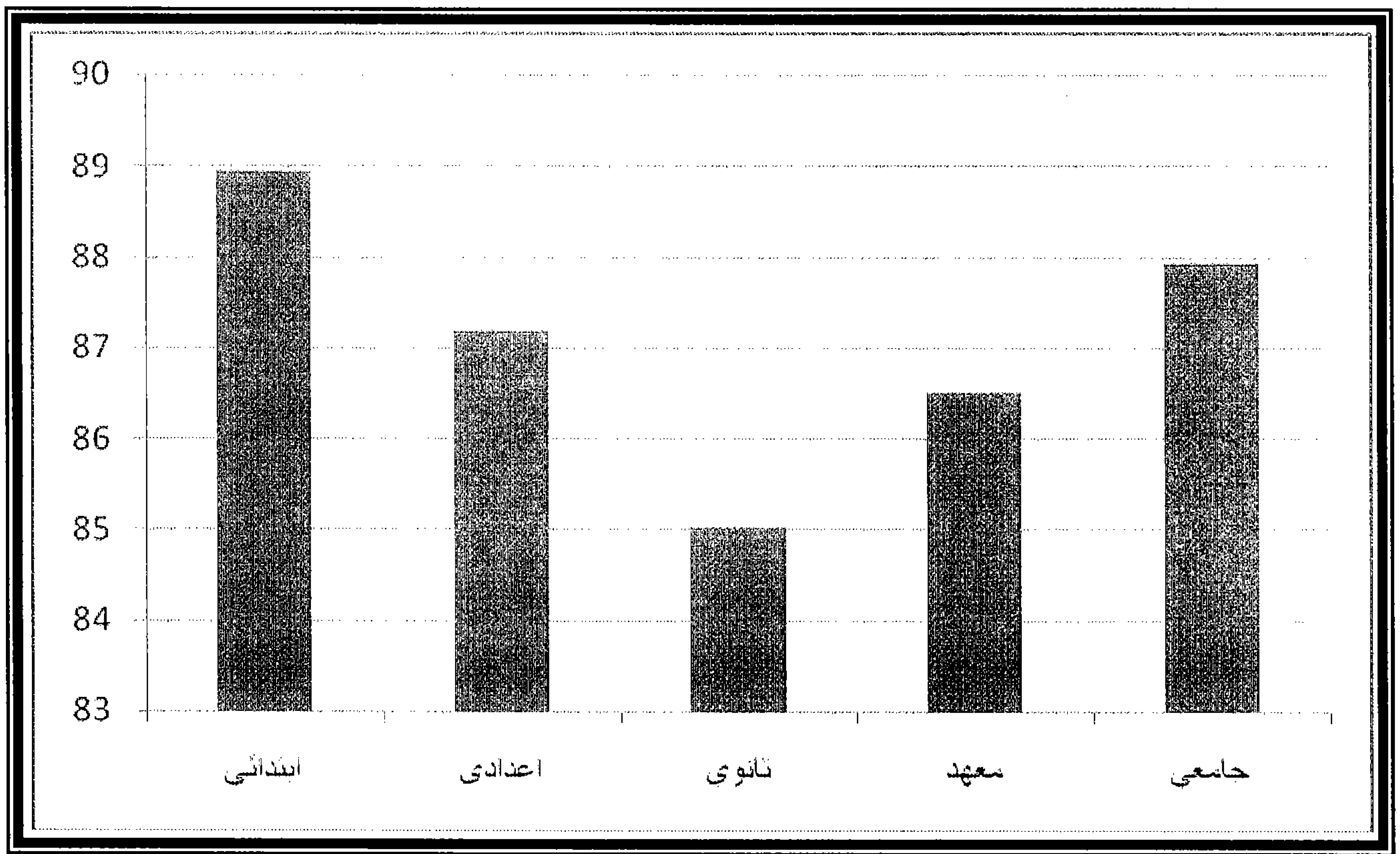
للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار بيرسون، وذلك عند مستوى دلالة (0.05) ، والجدول رقم (64) يوضح ذلك:

الجدول رقم (64)

الفروق في الضغوط النفسية بحسب المستوى التعليمي

	مجموع المربعات	د.ح	متوسط المربعات	F	الدلالة	القرار
بين المجموعات	2645.593	4	661.398	3.381	.010	دالة
داخل المجموعات	62596.634	320	195.614			
المجموع	65242.228	324				

باستخدام اختبار التباين ANOVA نجد أن قيمة F = 3.381 وقيمة الدلالة 0,010 وهي أصغر من قيمة الدلالة الافتراضي (0.05) أي : هناك فرق ذو دلالة إحصائية في الضغط النفسي لأفراد عينة البحث استناداً إلى متغيرات البحث تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.



الشكل رقم (11)

يبين المتوسطات بحسب المستوى التعليمي

ولمعرفة الفروق بين المجموعات نستخدم اختبار شيفيه :

الجدول رقم (65)

الفروق بين المجموعات في الضغوط النفسية بحسب المستوى التعليمي

(I) study	(J) study	(I-J)متوسط الاختلاف	الخطأ المعياري	الدلالة	القرار
ابتدائي	إعدادي	-7.03915	2.65053	.136	غير دالة
	ثانوي	-8.63433(*)	2.53223	.022	دالة
	معهد	-4.85226	2.72504	.531	غير دالة
	جامعي	-8.75814	3.32711	.143	غير دالة
إعدادي	ابتدائي	7.03915	2.65053	.136	غير دالة
	ثانوي	-1.59518	2.08306	.964	غير دالة
	معهد	2.18690	2.31362	.925	غير دالة

	جامعي	-1.71899	2.99944	.988	غير دالة
ثانوي	ابتدائي	8.63433(*)	2.53223	.022	دالة
	إعدادي	1.59518	2.08306	.964	غير دالة
	معهد	3.78207	2.17708	.556	غير دالة
	جامعي	-.12381	2.89542	1.000	غير دالة
معهد	ابتدائي	4.85226	2.72504	.531	غير دالة
	إعدادي	-2.18690	2.31362	.925	غير دالة
	ثانوي	-3.78207	2.17708	.556	غير دالة
	جامعي	-3.90588	3.06548	.804	غير دالة
جامعي	ابتدائي	8.75814	3.32711	.143	غير دالة
	إعدادي	1.71899	2.99944	.988	غير دالة
	ثانوي	.12381	2.89542	1.000	غير دالة
	معهد	3.90588	3.06548	.804	غير دالة

يتبين من الجدول رقم (65) وجود فروق بين المستوى التعليم الابتدائي والمستوى التعليم الثانوي أي أن المستوى التعليم الثانوي أكثر ضغطاً.

ومن ملاحظة الجدول نجد أن هذه الفروق ليست من القوى بحيث تظهر واضحة بين المستويات التعليمية كافة.

التفسير:

يلاحظ من الجدول رقم (64) أنه يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في الضغط النفسي لأفراد عينة البحث استناداً إلى متغيرات البحث تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

ويجد الباحث أن لكل مستوى تعليمي مسؤولياته وأعباؤه، وكلما ازداد المستوى التعليمي ارتفاعاً كلما كانت العلاقة أقوى بوجود ضغوط نفسية بسبب زيادة المسؤوليات وطبيعة العمل.

ومن الجدول رقم (65) يلاحظ وجود فروق بين التعليم الابتدائي والثانوي أي أن الثانوي أكثر ضغطاً، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة (المشعان، 2001) التي تنص على أن الحاصلين على الثانوية أكثر تعرضاً للضغوط النفسية ويرجع سبب ذلك إلى قلة الطموح والعائد المادي والمعنوي وكل هذا يقلل من فرص الترقي والتقدم ويزيد من مستوى الضغط في العمل والذي يؤثر سلباً على الإنتاج.

بالنسبة للأبعاد:

البعد الأول: غموض الدور:

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، وذلك عند مستوى دلالة (0.05)، والجدول رقم (66) يوضح ذلك:

الجدول رقم (66)

الفروق في غموض الدور بحسب المستوى التعليمي

		المجموع	د.ح	المتوسط الحسابي	F	الدلالة	القرار
غموض الدور	بين المجموعات	366.453	4	91.613	8.924	.000	دالة
	داخل المجموعات	3285.160	320	10.266			
	المجموع	3651.612	324				

من الملاحظ من الجدول رقم (66) نجد أن هناك فروقاً ولمعرفة هذه الفروق قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه.

الجدول رقم (67)

الفروق بين المجموعات في غموض الدور بحسب المؤهل التعليمي

(I) study	(J) study	(I-J)متوسط الاختلاف	الخطأ المعياري	الدلالة	القرار
ابتدائي	إعدادي	-1.28201	.60721	.350	غير دالة
	ثانوي	-1.20775	.58010	.365	غير دالة
	معهد	1.00205	.62428	.631	غير دالة
	جامعي	1.39225	.76220	.504	غير دالة
إعدادي	ابتدائي	1.28201	.60721	.350	غير دالة
	ثانوي	.07426	.47720	1.000	غير دالة
	معهد	2.28407(*)	.53002	.001	دالة
	جامعي	2.67426(*)	.68714	.005	دالة
ثانوي	ابتدائي	1.20775	.58010	.365	غير دالة
	إعدادي	-.07426	.47720	1.000	غير دالة
	معهد	2.20980(*)	.49874	.001	دالة
	جامعي	2.60000(*)	.66331	.005	دالة
معهد	ابتدائي	-1.00205	.62428	.631	غير دالة
	إعدادي	-2.28407(*)	.53002	.001	دالة
	ثانوي	-2.20980(*)	.49874	.001	دالة
	جامعي	.39020	.70227	.989	غير دالة
جامعي	ابتدائي	-1.39225	.76220	.504	غير دالة
	إعدادي	-2.67426(*)	.68714	.005	دالة
	ثانوي	-2.60000(*)	.66331	.005	دالة
	معهد	-.39020	.70227	.989	غير دالة

التفسير :

نجد من خلال الجدول السابق أن هناك فروقاً بين (المستوى الإعدادي ومستوى المعهد، ومستوى الجامعي) لجهة الإعدادي أي أنه كلما قل المستوى التعليمي كلما كان هناك فارق في الضغوط النفسية ويعزو الباحث سبب ذلك لقلة دراية الأفراد بالتعامل مع الضغوط النفسية ولعدم قدرتهم على تحمل أعباء العمل بشكل جيد، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة (المشعان، 2001)، ويرى الباحث أن الأفراد الأقل تعليماً أعلى شعوراً بالضغوط الناجمة عن العمل من متوسط الأفراد الأكثر تعليماً لقلة دراية الأقل تعليماً لدورهم في العمل.

وهناك أيضاً فروق بين مستوى التعليم الثانوي ومستوى (المعهد ، الجامعي) لجهة الثانوي، من هنا نجد أن التعليم الثانوي أكثر تعرضاً للضغوط النفسية من المعاهد والمستوى الجامعي يسبب قلة اهتمام مستوى التعليم الثانوي بالمستقبل المهني، ولأن فرص الترقي والتقدم أقل لديه، لذلك تزداد الضغوط النفسية والتي تكون أحد الأسباب الهامة في انخفاض إنتاجية الفرد.

البعد الثاني: صراع الأدوار:

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، وذلك عند مستوى دلالة (0.05)، من الجدول رقم (68) نجد عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

الجدول رقم (68)

الفروق في صراع الأدوار بحسب المستوى التعليمي

		المجموع	د.ح	المتوسط الحسابي	F	الدلالة	القرار
صراع الدور	بين المجموعات	92.459	4	23.115	1.152	.332	غير دالة
	داخل المجموعات	6420.537	320	20.064			
	المجموع	6512.997	324				

من الناحية الإحصائية لا يوجد فروق في الضغط النفسي لدى عينة البحث على مقياس الضغوط النفسية بالنسبة لبعد صراع الأدوار، أما من الناحية المنطقية يجد الباحث: أن صراع الأدوار من أكثر الأبعاد أهمية في ظهور فروق ولاسيما بين مستويات الحالة الاجتماعية (عازب ومتزوج) وبين المستوى التعليمي أيضاً (عامل عادي، مشرف قطاع أو قسم) ومرد ذلك إلى كثرة التزامات الحياة وأعبائها وتوزع الواجبات بين العمل والمنزل والمجتمع.

البعد الثالث: عبء العمل:

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، وذلك عند مستوى دلالة (0.05) ، والجدول رقم (69) يوضح ذلك:

الجدول رقم (69)

الفروق في عبء العمل بحسب المستوى التعليمي

		المجموع	د.ح	المتوسط الحسابي	F	الدلالة	القرار
عبء العمل	بين المجموعات	109.978	4	27.495	1.851	.119	غير دالة
	داخل المجموعات	4752.133	320	14.850			
	المجموع	4862.111	324				

لا يوجد فروق في الضغط النفسي لدى عينة البحث على المقياس بالنسبة لبعد عبء العمل. من الناحية المنطقية يرى الباحث أن بُعد أعباء العمل من الأبعاد الهامة بتشكيل الضغط

النفسي ومن الأبعاد التي يمكن أن توجد فيها فروق بالنسبة للجنس والمستوى التعليمي والحالة الاجتماعية والأجر الشهري . وهذه النتيجة تخالف ما يراه (الهيجان، 1999) في أدبيات البحث.

البعد الرابع: المسؤولية عن الآخرين:

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار بيرسون، وذلك عند مستوى دلالة (0.05)، والجدول رقم (70) يوضح ذلك:

الجدول رقم (70)

الفروق في المسؤولية عن الآخرين بحسب المستوى التعليمي

		المجموع	د.ح	المتوسط الحسابي	F	الدلالة	القرار
المسؤولية عن الآخرين	بين المجموعات	522.238	4	130.560	8.061	.000	دالة
	داخل المجموعات	5182.759	320	16.196			
	المجموع	5704.997	324				

من الملاحظ من الجدول رقم (70) أنه توجد فروق دالة إحصائياً ولمعرفة الفروق قام الباحث باستخدام قانون شيفيه.

الجدول رقم (71)

الفروق بين المجموعات في المسؤولية عن الآخرين بحسب المستوى التعليمي

(I) study	(J) study	متوسط الاختلاف(I-J)	الخطأ المعياري	الدلالة	القرار
ابتدائي	إعدادي	-.69561	.76267	.934	غير دالة
	ثانوي	-1.16855	.72863	.632	غير دالة
	معهد	-3.07387(*)	.78411	.005	دالة
	جامعي	-4.05426(*)	.95735	.002	دالة
إعدادي	ابتدائي	.69561	.76267	.934	غير دالة
	ثانوي	-.47294	.59939	.960	غير دالة
	معهد	-2.37826(*)	.66573	.014	دالة
	جامعي	-3.35865(*)	.86307	.005	دالة
ثانوي	ابتدائي	1.16855	.72863	.632	غير دالة
	إعدادي	.47294	.59939	.960	غير دالة
	معهد	-1.90532	.62644	.058	غير دالة
	جامعي	-2.88571(*)	.83314	.019	دالة
معهد	ابتدائي	3.07387(*)	.78411	.005	دالة
	إعدادي	2.37826(*)	.66573	.014	دالة
	ثانوي	1.90532	.62644	.058	غير دالة
	جامعي	-.98039	.88207	.872	غير دالة
جامعي	ابتدائي	4.05426(*)	.95735	.002	دالة
	إعدادي	3.35865(*)	.86307	.005	دالة
	ثانوي	2.88571(*)	.83314	.019	دالة
	معهد	.98039	.88207	.872	غير دالة

من خلال الجدول السابق نجد أن هناك فروقاً بين الابتدائي و(المعهد والجامعي) أي أن المعهد و الجامعي أكثر ضغطاً.

نجد فروقاً بين الإعدادي و (المعهد والجامعي) لجهة المعهد و الجامعي.
كما نجد فروقاً بين الثانوي و الجامعي لجهة الجامعي.

التفسير:

نلاحظ من خلال الجدول رقم (71) وجود فروق بين المستوى التعليم الابتدائي والمستوى التعليمي المعاهد والجامعات لصالح المعاهد والجامعات.

يجد الباحث أنه كلما زاد المستوى التعليمي كلما زادت المسؤولية وبطبيعة الحال فإن الأفراد ذوي مستوى المعاهد يستلمون رؤساء ورديات والجامعيين رؤساء أقسام بعد إخضاعهم لدورات تدريبية تأهيلية وهذا الموقع بدوره يحملهم مسؤوليات ويشعرهم بالأهمية بالنسبة للعمل الذي يشرفون عليه أكثر من حاملي الشهادات الابتدائية الذين يعينون على انهم عمال إنتاج من فئة خامسة أو رابعة .

فالضغط النفسي يزداد بازدياد المسؤولية عن الآخرين في القسم وعن كمية الإنتاج ونوعيته.
تتفق هذه النتيجة مع ما يراه (ديباجه، 1997).

أما الفروق التي وجدت لصالح المعاهد والجامعات مع مقارنتهم بالإعدادي أيضاً فهي تعزى لزيادة المسؤولية عن الآخرين وعن نتائجهم أمام إدارة الشركة.

والفروق الحاصلة لصالح المستوى الجامعي بالمقارنة مع الثانوي تفسر هذه النتيجة بأنه كلما زاد المستوى التعليمي كلما كانت الفروق في الضغط أكبر نتيجة المسؤولية وثقة الإدارة بهم وتحملهم لأعباء العمل أكثر.

البعد الخامس: العلاقة مع الزملاء:

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث اختبار تحليل التباين الأحادي، وذلك عند مستوى دلالة (0.05) ، والجدول رقم (72) يوضح ذلك:

الجدول رقم (72)

الفروق في العلاقة مع الزملاء بحسب المستوى التعليمي

		المجموع	د.ح	المتوسط الحسابي	F	الدلالة	القرار
العلاقة مع الزملاء	بين المجموعات	186.815	4	46.704	3.285	.012	دالة
	داخل المجموعات	4549.197	320	14.216			
	المجموع	4736.012	324				

من الملاحظ من الجدول رقم (72) أنه توجد فروق دالة إحصائياً ولمعرفة الفروق قام الباحث باستخدام قانون شيفيه.

الجدول رقم (73)

الفروق بين المجموعات في العلاقة مع الزملاء بحسب المستوى التعليمي

(I) study	(J) study	متوسط الاختلاف(I-J)	الخطأ المعياري	الدلالة	القرار
ابتدائي	إعدادي	-2.33265(*)	.71454	.033	دالة
	ثانوي	-1.94109	.68264	.091	غير دالة
	معهد	-1.42442	.73462	.441	غير دالة
	جامعي	-.77442	.89693	.945	غير دالة
إعدادي	ابتدائي	2.33265(*)	.71454	.033	دالة
	ثانوي	.39156	.56156	.975	غير دالة
	معهد	.90823	.62371	.714	غير دالة
	جامعي	1.55823	.80860	.448	غير دالة
ثانوي	ابتدائي	1.94109	.68264	.091	غير دالة
	إعدادي	-.39156	.56156	.975	غير دالة
	معهد	.51667	.58690	.942	غير دالة
	جامعي	1.16667	.78056	.693	غير دالة
معهد	ابتدائي	1.42442	.73462	.441	غير دالة
	إعدادي	-.90823	.62371	.714	غير دالة
	ثانوي	-.51667	.58690	.942	غير دالة
	جامعي	.65000	.82640	.961	غير دالة
جامعي	ابتدائي	.77442	.89693	.945	غير دالة
	إعدادي	-1.55823	.80860	.448	غير دالة
	ثانوي	-1.16667	.78056	.693	غير دالة
	معهد	-.65000	.82640	.961	غير دالة

التفسير:

يتبين من الجدول السابق أنه توجد فروق بين المستوى الابتدائي ومستوى التعليم الإعدادي بزيادة إلى مستوى الإعدادي.

يعد الرضا عن العلاقة مع الزملاء من أهم جوانب الشعور بالرضا المهني ويزيد عند من يتمتعون بشعبية أكبر في بيئة العمل والذين ينتمون إلى مجموعة عمل صغيرة ومتجانسة تتاح لهم فرص أكبر للتفاعل الاجتماعي في أثناء العمل.

ويجد الباحث أن الفروق لصالح الإعدادي نابعة من إحساس ذوي التعليم الإعدادي بالمسؤولية أكثر والالتزام تجاه عملهم، أما التعليم الابتدائي فيكون غير مكترث كثيراً بالعمل بسبب تدني الوظائف التي يشغلها وقلة المسؤوليات المعطاة له في العمل.

والفرد الحاصل على مستوى التعليم الابتدائي كثيراً ما يضيع وقته بالبحث عن علاقات وصداقات جديدة ينتمي إليها وغياب هذه العلاقة سيولد لدى العامل شعوراً بعدم الانتماء وضغطاً نفسياً يؤثر في إنتاجه.

تتفق هذه النتيجة مع بعض أدبيات البحث ولاسيما المذكورة (بنموذج ليفي وكاجان) بأن كل فرد مهيأ نفسياً لنوع من الضغوط تختلف عن الآخر.

البعد السادس: المساندة الاجتماعية:

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، وذلك عند مستوى دلالة (0.05)، والجدول رقم (74) يوضح ذلك:

الجدول رقم (74)

الفروق في المساندة الاجتماعية بحسب المستوى التعليمي

		المجموع	د.ح	المتوسط الحسابي	F	الدلالة	القرار
المساندة الاجتماعية	بين المجموعات	313.151	4	78.288	4.843	.001	دالة
	داخل المجموعات	5173.157	320	16.166			
	المجموع	5486.308	324				

من الملاحظ من الجدول رقم (74) أنه توجد فروق دالة إحصائياً ولمعرفة الفروق قام الباحث باستخدام قانون شيفيه.

الجدول رقم (75)

الفروق بين المجموعات في المساندة الاجتماعية بحسب المستوى التعليمي

(I) study	(J) study	متوسط الاختلاف (I-J)	الخطأ المعياري	الدلالة	القرار
ابتدائي	إعدادي	-2.76303(*)	.76196	.012	دالة
	ثانوي	-2.54109(*)	.72796	.017	دالة
	معهد	-1.90971	.78339	.206	غير دالة
	جامعي	-3.64109(*)	.95647	.007	دالة
إعدادي	ابتدائي	2.76303(*)	.76196	.012	دالة
	ثانوي	.22194	.59883	.998	غير دالة
	معهد	.85331	.66511	.800	غير دالة
	جامعي	-.87806	.86227	.904	غير دالة
ثانوي	ابتدائي	2.54109(*)	.72796	.017	دالة
	إعدادي	-.22194	.59883	.998	غير دالة
	معهد	.63137	.62586	.907	غير دالة
	جامعي	-1.10000	.83237	.782	غير دالة
معهد	ابتدائي	1.90971	.78339	.206	غير دالة
	إعدادي	-.85331	.66511	.800	غير دالة
	ثانوي	-.63137	.62586	.907	غير دالة
	جامعي	-1.73137	.88125	.427	غير دالة
جامعي	ابتدائي	3.64109(*)	.95647	.007	دالة
	إعدادي	.87806	.86227	.904	غير دالة
	ثانوي	1.10000	.83237	.782	غير دالة
	معهد	1.73137	.88125	.427	غير دالة

من خلال الجدول السابق نجد أن هناك فروقاً بين المستوى الابتدائي و(الإعدادي – الثانوي- الجامعي) أي أن (الإعدادي – الثانوي-الجامعي) أكثر ضغطاً.

التفسير:

يجد الباحث بأن شعور العامل بأن مهنته أو عمله لم يحظ بتقدير واحترام جيد من بعض الأفراد الموجودين في المجتمع خارجاً، سوف ينعكس ذلك سلباً على أدائه لواجباته في العمل

ويزيد من ضغطه النفسي بسبب قلة المساندة الاجتماعية . تتفق هذه النتيجة مع ما تراه (الهنداوي، 1994).

فكلما زاد المستوى التعليمي ارتفاعاً كلما طمح أفراده بتحقيق مكانة اجتماعية ومهنية جيدة وذات مردود جيد لذلك نجد زيادة في الضغط النفسي عند المستويات التعليمية الأعلى من الابتدائي ويعزى ذلك إلى ضعف في العلاقات الخارجية لانشغالهم بالعمل.

3- هناك فرق ذو دلالة إحصائية في الضغط النفسي لأفراد عينة البحث استناداً إلى متغيرات البحث تبعاً لمتغير مستوى الدخل عند مستوى دلالة (0.05).

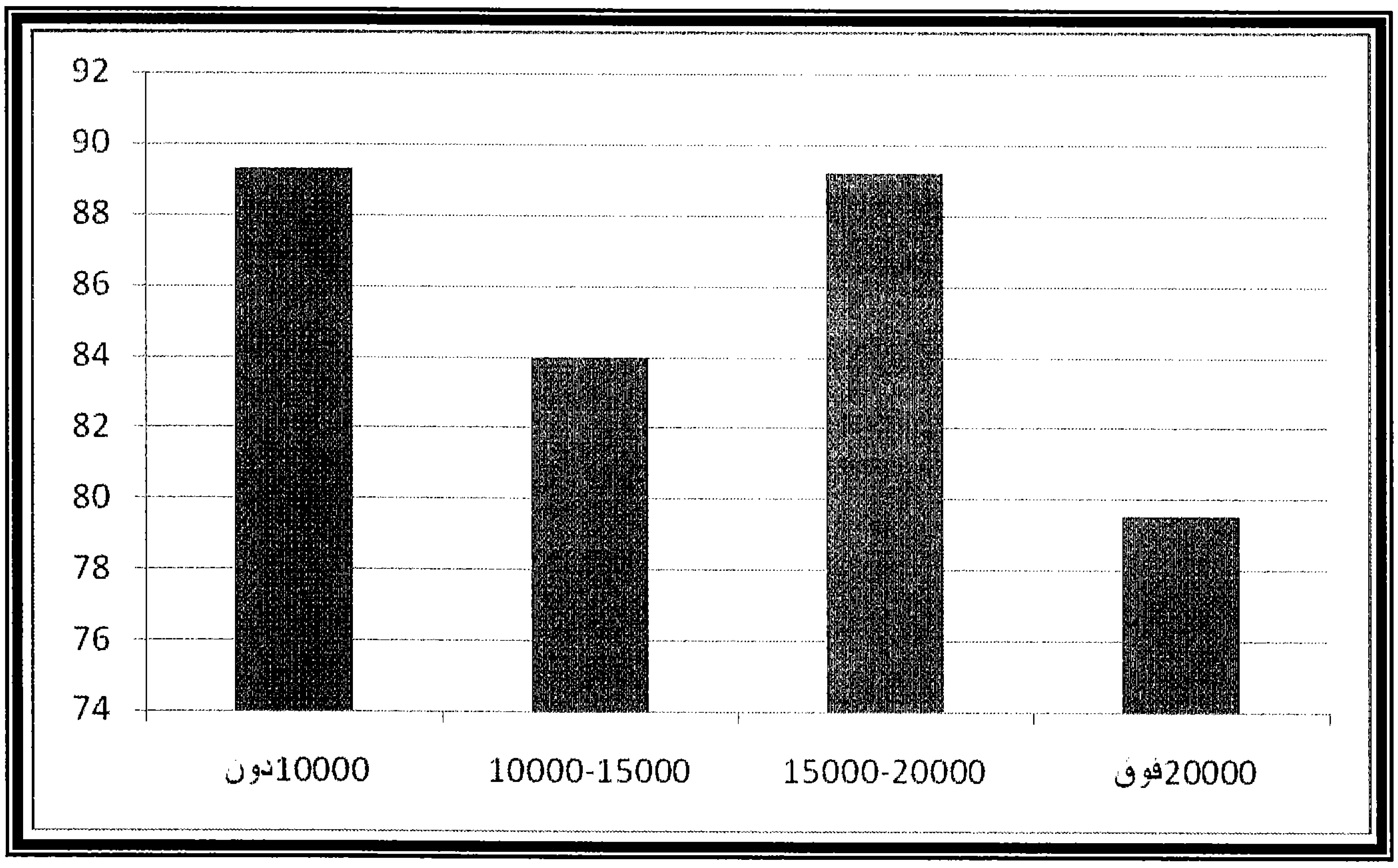
للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، كما هو مبين في الجدول رقم (76):

الجدول رقم (76)

الفروق في الضغط النفسي بحسب مستوى الدخل

	المجموع	د.ح	المتوسط الحسابي	F	الدلالة	القرار
بين المجموعات	4844.132	3	1614.711	8.582	.000	دالة
داخل المجموعات	60398.096	321	188.156			
المجموع	65242.228	324				

باستخدام اختبار التباين (ANOVA) نجد أن قيمة (F = 8.582) وقيمة الدلالة (0.000) وهي أصغر من قيمة الدلالة الافتراضي (0.05) أي: هناك فرق ذو دلالة إحصائية في الضغط النفسي لأفراد عينة البحث تبعاً لمتغير الدخل.



الشكل رقم (12)

يبين نتائج الفروق في المتوسطات بحسب المستوى الدخل

ولمعرفة الفروق بين المجموعات نستخدم اختبار شيفيه:

الجدول رقم (77)

الفروق بين المجموعات في الضغط النفسي بحسب مستوى الدخل

(I) mony	(J) mony	(I-J)متوسط الاختلاف	الخطأ المعياري	الدلالة	القرار
دون 10000	10000-15000	5.78796(*)	1.91721	.029	دالة
	20000-15000	-.01226	2.01202	1.000	غير دالة
	فوق 20000	12.06466(*)	2.94965	.001	دالة
10000-15000	دون 10000	-5.78796(*)	1.91721	.029	دالة
	20000-15000	-5.80022(*)	1.93978	.032	دالة
	فوق 20000	6.27671	2.90085	.199	غير دالة
20000-15000	دون 10000	.01226	2.01202	1.000	غير دالة
	10000-15000	5.80022(*)	1.93978	.032	دالة
	فوق 20000	12.07692(*)	2.96437	.001	دالة
فوق 20000	دون 10000	-12.06466(*)	2.94965	.001	دالة
	10000-15000	-6.27671	2.90085	.199	غير دالة
	20000-15000	-12.07692(*)	2.96437	.001	دالة

من الجدول السابق نجد أن هناك فروقاً بين ذوي مستوى الدخل دون (10000) و مستوى الدخل (10000–15000) أي أن مستوى الدخل دون (10000) أكثر ضغطاً.

كذلك بين مستوى الدخل دون (10000) ومستوى الدخل فوق (20000) أي أن مستوى الدخل دون (10000) أكثر ضغطاً.

وكذلك بين مستوى الدخل (10000–15000) ومستوى الدخل (15000–20000) أي أن مستوى الدخل (15000–20000) أكثر ضغطاً.

وكذلك بين مستوى الدخل (15000–20000) ومستوى الدخل فوق (20000) أي أن مستوى الدخل (15000–20000) أكثر ضغطاً.

التفسير :

يلاحظ من الجدول رقم (77) أن هناك فروقاً لصالح مستوى الدخل ما دون (10000) يعزو الباحث ذلك لتدني مستوى الأجر الذي لا يفي بمتطلبات الحياة والذي يشكل بدوره عائقاً أمام الفرد فيتشكل عند الفرد ضغط نفسي من جراء محاولته العمل في مكان آخر لتأمين مستلزمات حياته وهذا ما ينعكس سلبياً على الإنتاج.

ومن خلال ذلك يجد الباحث أنه كلما زاد الأجر الشهري للعامل كلما كانت ضغوطه أخف من الناحية المادية وبالتالي تكون إنتاجيته مقبولة.

أما بالنسبة للفرق الحاصل لصالح فئة الأجر ما بين مستوى الدخل (15000–20000) فيمكن رد ذلك إلى أنه كلما زاد الأجر زادت الخبرة وبالتالي يصبح الفرد (العامل) مؤهلاً لتسلم مسؤوليات أكبر ومواقع عمل أهم من ذي قبل لذلك يرى الباحث أنه مع زيادة الأجر تزداد المسؤوليات والأعباء وهذه الزيادة تشكل مصدراً من مصادر الضغوط النفسية الواقعة على الفرد والتي يمكن أن تؤثر على إنتاجية الفرد إيجاباً.

ومن الفروق الظاهرة بين مستوى الدخل (15000-20000) و مستوى الدخل فوق (20000) لصالح (15000-20000) يرى الباحث أن عدم تناسب الأجر الشهري مع الجهد المبذول يؤدي إلى وجود ضغط نفسي يمكن أن يؤثر في إنتاجية الفرد.

فأغلب أفراد عينة البحث من أصحاب الدخل المتراوح بين (15000-20000) وكانوا ذوي سنوات خبرة لا تقل عن خمس سنوات إضافة إلى وجود مستوى تعليم مقبول (ثانوي) وهنا يجد الباحث زيادة المسؤولية وأعباء العمل بحكم المستوى التعليمي والخبرة يؤثر في إنتاجية العامل جراء وجود ضغط نفسي بسبب عدم رضا الفرد عن أجره مقابل جهده. تتفق النتائج السابقة مع نتائج دراسة (عمران، 2007) ونتائج دراسة (حسين، 2001).

أما بالنسبة للأبعاد الموجودة للمقياس:

البعد الأول: غموض الدور:

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، وذلك عند مستوى دلالة (0.05)، والجدول رقم (78) يوضح ذلك:

الجدول رقم (78)

الفروق في غموض الدور بحسب مستوى الدخل

		المجموع	د.ح	المتوسط الحسابي	F	الدلالة	القرار
غموض الدور	بين المجموعات	341.138	3	113.713	11.026	.000	دالة
	داخل المجموعات	3310.475	321	10.313			
	المجموع	3651.612	324				

من ملاحظة الجدول (78) وجد هناك فروق، ولمعرفتها استخدم الباحث قانون شيفيه كما هو موضح بالجدول رقم (79):

الجدول رقم (79)

الفروق بين المجموعات في غموض الدور بحسب مستوى الدخل

(I) mony	(J) mony	(I-J)متوسط الاختلاف	الخطأ المعياري	الدلالة	مستوى الثقة 95%	
					القيمة الأدنى	القيمة الأعلى
دون 10000	10000-15000	1.37354(*)	.44885	.026	.1121	2.6350
	20000-15000	1.02071	.47105	.198	-.3031	2.3445
	فوق 20000	3.88609(*)	.69056	.000	1.9453	5.8268
10000-15000	دون 10000	-1.37354(*)	.44885	.026	-2.6350	-.1121
	20000-15000	-.35284	.45414	.896	-1.6291	.9235
	فوق 20000	2.51255(*)	.67914	.004	.6039	4.4212
20000-15000	دون 10000	-1.02071	.47105	.198	-2.3445	.3031
	10000-15000	.35284	.45414	.896	-.9235	1.6291
	فوق 20000	2.86538(*)	.69401	.001	.9150	4.8158
فوق 20000	دون 10000	-3.88609(*)	.69056	.000	-5.8268	-1.9453
	10000-15000	-2.51255(*)	.67914	.004	-4.4212	-.6039
	20000-15000	-2.86538(*)	.69401	.001	-4.8158	-.9150

من الجدول السابق نجد هناك فروقاً بين ما دون (10000) و (10000–15000) أي أن ما دون (10000) أكثر ضغطاً.

كذلك بين ما دون (10000) وفوق (20000) أي أن ما دون (10000) أكثر ضغطاً.

وكذلك بين (10000–15000) وفوق (20000) أي أن (10000–15000) أكثر ضغطاً.

وكذلك بين (15000–20000) وفوق (20000) أي أن (15000–20000) أكثر ضغطاً.

التفسير:

من الجدول (79) نجد فروقاً لصالح ما دون (10000 ل.س) تعزى لمتغير غموض الدور ومنه يجد الباحث أنه كلما ازداد غموض الدور للعامل كلما قل تقدمه المهني والتقني بالنسبة لعمله وكلما قلت الحوافز الموجهة إليه وبالتالي يزداد الضغط النفسي الذي يؤثر في إنتاجيته.

فالأفراد الأقل أجراً أعلى شعوراً بالضغوط الناجمة عن العمل من متوسط الأفراد الأكثر تعليماً لقلة تفهم الأقل أجراً لدورهم في العمل وعدم مبالاتهم.

أما بالنسبة للفروق بين (10000–15000) وفوق (20000) لصالح (10000–15000) يجد الباحث أنه كلما ازداد الأجر الشهري كلما خفت الضغوط النفسية المتعلقة بغموض الدور عدد سنوات الخبرة التي تعكس زيادة الأجر الشهري وبالعكس فكلما قل الأجر الشهري وكان غموض الدور مسيطراً كلما زادت الضغوط النفسية وتأثرت الإنتاجية سلباً لعدم استطاعة الفرد القيام بالعمل المطلوب منه بشكل جيد.

وكذلك الحال بالنسبة للفروق الحاصلة بين (15000–20000) وفوق (20000) لصالح (15000–20000) يرى الباحث أن الأجر الشهري من (15000–20000) أجر جيد ومقبول لعامل إنتاج من وجهة نظر منطقية أما الناحية الإحصائية فتدل على فرق دال إحصائياً بوجود ضغط نفسي يؤثر في الإنتاجية ويمكن تفسير ذلك لعدم رضا العامل عن أجره نتيجة سنوات خبرته أو جهده المبذول، ومن الممكن أن الأجر الشهري هذا يتوافق مع المستوى التعليمي له ولا يتوافق مع عدد سنوات الخبرة أو المسؤولية التي تقع على عاتقه في عمله.

البعد الثاني : صراع الأدوار :

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، وذلك عند مستوى دلالة (0.05)، من الجدول رقم (80) نجد عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

الجدول رقم (80)

الفروق في صراع الأدوار بحسب مستوى الدخل

		المجموع	د.ح	المتوسط الحسابي	F	الدلالة	القرار
صراع الدور	بين المجموعات	67.906	3	22.635	1.127	.338	غير دالة
	داخل المجموعات	6445.091	321	20.078			
	المجموع	6512.997	324				

من خلال دراسة الجدول السابق نجد أنه لا توجد فروق بحسب صراع الأدوار.

ويعزو الباحث ذلك لرضا أفراد عينة البحث عن مستوى الدخل ومقدرتهم على تجاوز المواقف الضاغطة التي تصادفهم أثناء العمل هذه النتيجة سليمة من الناحية الإحصائية أما من الناحية المنطقية يجد الباحث أن الوصول لرضا عن العمل أمر صعب في حال وجود صراع أدوار.

البعد الثالث: عبء العمل:

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، وذلك عند مستوى دلالة (0.05) ، والجدول رقم (81) يوضح ذلك:

الجدول رقم (81)

الفروق في عبء العمل بحسب مستوى الدخل

		المجموع	د.ح	المتوسط الحسابي	F	الدلالة	القرار
عبء العمل	بين المجموعات	100.905	3	33.635	2.268	.081	غير دالة
	داخل المجموعات	4761.205	321	14.832			
	المجموع	4862.111	324				

من خلال دراسة الجدول السابق نجد أنه لا توجد فروق بحسب عبء العمل.

يرى الباحث أن أعباء العمل تكون مقبولة عندما يكون هناك أجراً جيداً يقابل هذه الأعباء بحيث يستطيع الفرد تجاوز الكثير من مصادر الضغط النفسي المتعلق بعبء العمل.

البعد الرابع : المسؤولية عن الآخرين :

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون، وذلك عند مستوى دلالة (0.05) ، والجدول رقم (82) يوضح ذلك :

الجدول رقم (82)

الفروق في المسؤولية عن الآخرين بحسب مستوى الدخل

		المجموع	د.ح	المتوسط الحسابي	F	الدلالة	القرار
المسؤولية عن الآخرين	بين المجموعات	30.875	3	10.292	.582	.627	غير دالة
	داخل المجموعات	5674.122	321	17.676			
	المجموع	5704.997	324				

من خلال دراسة الجدول السابق نجد أنه لا توجد فروق بحسب المسؤولية عن الآخرين.

يعزو الباحث رضا الفرد وعدم وجود ضغوط لديه في المسؤولية على الآخرين إلى عملية الإشراف التي يُكلف بها، والتعويض المادي الذي يقابل مجهوده في عملية الإشراف من جهة وإلى المعنويات التي يتلقاها كونه مشرفاً من جهة أخرى.

البعد الخامس: العلاقة مع الزملاء :

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، وذلك عند مستوى دلالة (0.05) ، والجدول رقم (83) يوضح ذلك :

الجدول رقم (83)

الفروق في العلاقة مع الزملاء بحسب مستوى الدخل

		المجموع	د.ح	المتوسط الحسابي	F	الدلالة	القرار
العلاقة مع الزملاء	بين المجموعات	569.585	3	189.862	14.628	.000	دالة
	داخل المجموعات	4166.428	321	12.980			
	المجموع	4736.012	324				

من ملاحظة الجدول (83) وجدت مجموعة من الفروق ولمعرفتها استخدم الباحث قانون شيفيه كما هو موضح بالجدول رقم (84):

الجدول رقم (84)

الفروق بين المجموعات في العلاقة مع الزملاء بحسب مستوى الدخل

(I) mony	(J) mony	(I-J)متوسط الاختلاف	الخطأ المعياري	الدلالة	القرار
دون 10000	10000-15000	1.87274(*)	.50355	.004	دالة
	20000-15000	1.03331	.52845	.283	غير دالة
	فوق 20000	4.92068(*)	.77471	.000	دالة
10000-15000	دون 10000	-1.87274(*)	.50355	.004	دالة
	20000-15000	-.83942	.50948	.439	غير دالة
	فوق 20000	3.04794(*)	.76190	.001	دالة
20000-15000	دون 10000	-1.03331	.52845	.283	غير دالة
	10000-15000	.83942	.50948	.439	غير دالة
	فوق 20000	3.88736(*)	.77858	.000	دالة
فوق 20000	دون 10000	-4.92068(*)	.77471	.000	دالة
	10000-15000	-3.04794(*)	.76190	.001	دالة
	20000-15000	-3.88736(*)	.77858	.000	دالة

من الجدول السابق نجد هناك فروقاً بين ما دون (10000) و (10000–15000) لصالح ما دون (10000).

كذلك بين دون (10000) وفوق (20000) لصالح دون (10000).

وكذلك بين (10000–15000) وفوق (20000) لصالح (10000–15000).

وكذلك بين (15000–20000) وفوق (20000) لصالح (15000–20000).

التفسير :

يلاحظ من الجدول السابق وجود فروق ما دون (10000) و (10000 – 15000) لصالح ما دون (10000) أما بالنسبة للعلاقة مع الزملاء فتعد مصدر هام من مصادر الضغوط النفسية إذ لم تكن علاقة إيجابية، فالفرد الأقل أجراً بعمله نجده حساساً تجاه الأفراد ذوي الأجر الشهري الأكبر، لذلك وجد الباحث أن العلاقة مع الزملاء لا تكون دائماً مصدراً للتعاون والراحة وإنما تتحول هذه العلاقة إلى مصدر للضغط النفسي في العمل أحياناً.

وتتفق هذه النتيجة مع أدبيات البحث التي تنص على أن العلاقات المشحونة بين زملاء العمل تعد من الأسباب الرئيسية للضغط النفسي في العمل.

وهذا ما نراه عند وجود فوارق كبيرة واضحة كالفارق بين ما دون (10000) وفوق (20000) ويمكن ملاحظة الفروق بين (10000 و 15000) وفوق (20000) لصالح (10000 – 15000) ومرد ذلك بحسب رأي الباحث لتساوي الأعباء في العمل والمسؤوليات ولتشابه ظروف العمل المادية بالنسبة للمادة المنتجة أما الفرق الحاصل لمستوى (10000) إلى (15000) يعود لعدم حصول الفرد على الوقت الكافي لإقامة العلاقات اللازمة مع الزملاء وتفريغ الأفراد لأعمال إشرافية في القسم نفسه.

أما الفرق الحاصل لصالح (15000–20000) بمقارنته مع (20000) بالنسبة للعلاقة مع الزملاء هو تفرغ ذوي الأجر الشهري (20000) لأعمال الإشراف والصيانة أو تقديم خبراتهم للعمال الجدد، ومن جانب آخر يرى الباحث أنه بتساوي ظروف العمل والمسؤوليات فإن أصحاب الأجر الأقل ينظرون بشيء من الحساسية لزملائهم ذوي الأجر الأكبر الذين يعملون معهم بنفس القسم، وهذا ما يزيد من الضغط النفسي والذي يمكن أن يولد التنافس في العمل مما يؤثر على إنتاجية الفرد العامل .

وهذه النتيجة تتفق مع ما ذكره (الصباغ، 1980) في أدبيات البحث في أن عدم قدرة الفرد على إنشاء علاقات طيبة ومثمرة مع زملاء العمل يكون مصدر ضغط للفرد العامل سلباً.

البعد السادس:المساندة الاجتماعية:

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، وذلك عند مستوى دلالة (0.05) ، والجدول رقم (85) يوضح ذلك:

الجدول رقم (85)

الفروق في المساندة الاجتماعية بحسب مستوى الدخل

		المجموع	د.ح	المتوسط الحسابي	F	الدلالة	القرار
المساندة الاجتماعية	بين المجموعات	508.201	3	169.400	10.923	.000	دالة
	داخل المجموعات	4978.106	321	15.508			
	المجموع	5486.308	324				

من ملاحظة الجدول (85) وجدت مجموعة من الفروق ولمعرفتها استخدم الباحث قانون شيفيه كما هو موضح بالجدول رقم (86):

الجدول رقم (86)

الفروق بين المجموعات في المساندة الاجتماعية بحسب مستوى الدخل

(I) mony	(J) mony	(I-J)متوسط الاختلاف	الخطأ المعياري	الدلالة	القرار
دون 10000	10000-15000	.39194	.55041	.917	غير دالة
	20000-15000	-2.50688(*)	.57764	.000	دالة
	فوق 20000	.53158	.84682	.941	غير دالة
10000-15000	دون 10000	-.39194	.55041	.917	غير دالة
	20000-15000	-2.89882(*)	.55689	.000	دالة
	فوق 20000	.13964	.83281	.999	غير دالة
20000-15000	دون 10000	2.50688(*)	.57764	.000	دالة
	10000-15000	2.89882(*)	.55689	.000	دالة
	فوق 20000	3.03846(*)	.85105	.006	دالة
فوق 20000	دون 10000	-.53158	.84682	.941	غير دالة
	10000-15000	-.13964	.83281	.999	غير دالة
	20000-15000	-3.03846(*)	.85105	.006	دالة

من الجدول السابق وجد أنه توجد فروق بين ما دون (10000) و (15000–20000) لصالح ما دون (10000).

وكذلك يوجد فروقاً بين (15000–20000) وفوق (20000) لصالح (15000–20000)

التفسير :

يلاحظ من الجدول السابق الفارق لصالح ما دون (10000) بزيادة الضغط النفسي العائد إلى المساندة الاجتماعية ويمكن القول إنه كلما تدنى مستوى الأجر الشهري كلما أحس الفرد بالضغط النفسي نتيجة انشغاله بعمل آخر حتى يحقق المستوى المقبول من متطلبات الحياة.

وأيضاً أصحاب الأجر الشهري ما دون (10000 ل.س) يجدون أنفسهم غير مقبولين كثيراً في المجتمع نتيجة مرافقة هذا الأجر لذوي المستوى التعليمي الأقل بالنسبة لشركة خاصة مما يخفف من المساندة الاجتماعية الداخلية والخارجية والتي تؤثر بدورها في العملية الإنتاجية.

وهناك أيضاً فرق لصالح (10000 –15000) من (20000) وما فوق يرجع الباحث ذلك لعدم تساوي الآجر مع الجهد الذي يقدمه العامل كما يرجعه إلى المسؤوليات المرمية على عاتق العامل وهذا ما يؤدي إلى عدم رضا الفرد عن عمله وأجره مما يزيد الضغط النفسي ويؤثر على الإنتاجية ضمن القسم الذي يعمل فيه.

4- هناك فرق ذو دلالة إحصائية في الضغط النفسي لأفراد عينة البحث استناداً إلى متغيرات البحث تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة عند مستوى دلالة (0.05).

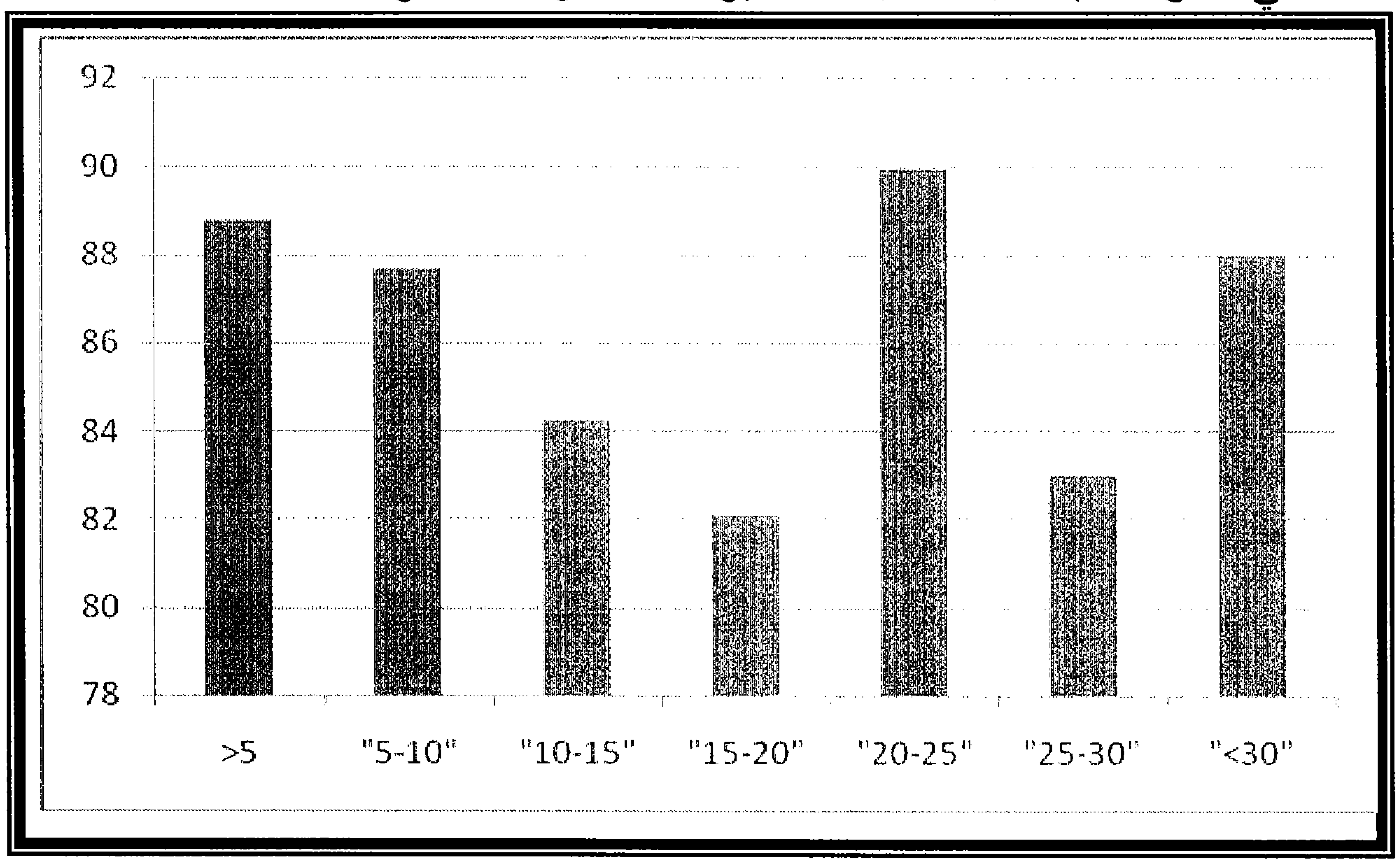
للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، وذلك عند مستوى دلالة (0.05)، والجدول رقم (87) يوضح ذلك:

الجدول رقم (87)

الفروق في الضغط النفسي بحسب عدد سنوات الخبرة

	المجموع	د.ح	المتوسط الحسابي	F	الدلالة	القرار
بين المجموعات	3354.840	6	479.263	2.055	.118	غير دالة
داخل المجموعات	61887.387	317	195.228			
المجموع	65242.228	324				

باستخدام اختبار التباين (ANOVA) نجد أن قيمة (F = 2.055) وقيمة الدلالة (0.118) وهي أكبر مع قيمة الدلالة الافتراضي (0.05) أي: ليس هناك فرق ذو دلالة إحصائية في الضغط النفسي لأفراد عينة البحث تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة.



الشكل رقم (13)

يبين نتائج الفروق في المتوسطات بحسب عدد سنوات الخبرة

أما بالنسبة للأبعاد الموجودة للمقياس :

البعد الأول : غموض الدور:

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، وذلك عند مستوى دلالة (0.05) ، والجدول رقم (88) يوضح ذلك :

الجدول رقم (88)

الفروق في غموض الدور بحسب عدد سنوات الخبرة

		المجموع	د.ح	المتوسط الحسابي	F	الدلالة	القرار
غموض الدور	بين المجموعات	409.200	6	58.457	5.715	.000	دالة
	داخل المجموعات	3242.412	317	10.228			
	المجموع	3651.612	324				

من ملاحظة الجدول (88) وجد أنه توجد فروق ولمعرفتها استخدم الباحث قانون شيفيه كما هو موضح بالجدول رقم (89):

الجدول رقم (89)

الفروق بين المجموعات في غموض الدور بحسب عدد سنوات الخبرة

الخبرة (I)	الخبرة (J)	(I-J)متوسط الاختلاف	الخطأ المعياري	الدلالة	القرار
<5	5-10	.20789	.48456	1.000	غير دالة
	10-15	1.18289	.56548	.626	غير دالة
	15-20	2.66504(*)	.68666	.022	دالة
	20-25	1.85789	.78560	.472	غير دالة
	25-30	2.84737(*)	.61292	.002	دالة
	>30	-.69211	.86292	.996	غير دالة
5-10	<5	-.20789	.48456	1.000	غير دالة
	10-15	.97500	.58300	.833	غير دالة
	15-20	2.45714	.70116	.059	غير دالة
	20-25	1.65000	.79831	.640	غير دالة
	25-30	2.63947(*)	.62912	.008	دالة
	>30	-.90000	.87450	.983	غير دالة
10-15	<5	-1.18289	.56548	.626	غير دالة
	5-10	-.97500	.58300	.833	غير دالة
	15-20	1.48214	.75934	.702	غير دالة
	20-25	.67500	.84987	.996	غير دالة
	25-30	1.66447	.69338	.452	غير دالة
	>30	-1.87500	.92181	.658	غير دالة
15-20	<5	-2.66504(*)	.68666	.022	دالة
	5-10	-2.45714	.70116	.059	غير دالة
	10-15	-1.48214	.75934	.702	غير دالة
	20-25	-.80714	.93488	.993	غير دالة
	25-30	.18233	.79530	1.000	غير دالة
	>30	-3.35714	1.00073	.084	غير دالة
20-25	<5	-1.85789	.78560	.472	غير دالة
	5-10	-1.65000	.79831	.640	غير دالة
	10-15	-.67500	.84987	.996	غير دالة
	15-20	.80714	.93488	.993	غير دالة
	25-30	.98947	.88214	.974	غير دالة
	>30	-2.55000	1.07105	.463	غير دالة
25-30	<5	-2.84737(*)	.61292	.002	دالة
	5-10	-2.63947(*)	.62912	.008	دالة
	10-15	-1.66447	.69338	.452	غير دالة
	15-20	-.18233	.79530	1.000	غير دالة
	20-25	-.98947	.88214	.974	غير دالة
	>30	-3.53947(*)	.95165	.034	دالة
>30	<5	.69211	.86292	.996	غير دالة
	5-10	.90000	.87450	.983	غير دالة
	10-15	1.87500	.92181	.658	غير دالة
	15-20	3.35714	1.00073	.084	غير دالة
	20-25	2.55000	1.07105	.463	غير دالة
	25-30	3.53947(*)	.95165	.034	دالة

من خلال الجدول السابق نجد أن هناك فروقاً بين ما دون خمس سنوات و15–20 لصالح ما دون 5 سنوات .

ودون 5 سنوات و25–30 سنة لصالح ما دون 5 سنوات.

وبين 5–10 سنوات و25–30 سنة لصالح من 5–10 سنوات.

وبين 25–30 سنة وفوق 30 سنة لصالح فوق 30 سنة.

التفسير:

يلاحظ من الجدول رقم (89) وجود فروق بين ما دون خمس سنوات و 15–20 لصالح 5 سنوات وهذا شيء طبيعي لأنه كلما ازدادت سنوات الخبرة كلما عرف العامل تفاصيل عمله أكثر وكلما استطاع ممارسته بمهارة أكبر والعكس صحيح كلما قلت سنوات الخبرة كلما كان العمل غامضاً ولاسيما إذا ترافق بمستوى تعليمي ضعيف ، فغموض الدور لأصحاب الخبرة القليلة يزيد من الضغط النفسي لدى العامل مما يعرقل مسيرة العملية الإنتاجية.

أيضاً يمكن تفسير زيادة غموض الدور لصالح (5 – 10) سنوات وما دون مع مقارنته بـ 25–30 سنة بأنه كلما ازدادت الخبرة كلما ازداد العامل إتقاناً ومعرفة لعمله مم يؤدي لزوال الضغط النفسي المتعلق بغموض الدور، وكلما انخفض عدد سنوات الخبرة وكان مجال العمل غامضاً كلما شكل ذلك عائقاً في وجه العملية الإنتاجية ولا ننسى أن ذوي الخبرة الأكبر يمثلون نوعاً من الالتزام بالعمل وقوانينه لبقائهم الفترة الأطول في العمل نفسه إضافة إلى الرضا المهني الذي يتمتعون به ورضاهم أيضاً عن الأجر الشهري الذي يتقاضونه تتفق هذه النتيجة مع إحدى نتائج دراسة (عمران، 2007).

البعد الثاني : صراع الأدوار :

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، وذلك عند مستوى دلالة (0.05)، من الجدول رقم (90) نجد عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

الجدول رقم (90)

الفروق في صراع الأدوار بحسب عدد سنوات الخبرة

		المجموع	د.ح	المتوسط الحسابي	F	الدلالة	القرار
صراع الدور	بين المجموعات	227.251	6	32.464	1.637	.124	غير دالة
	داخل المجموعات	6285.746	317	19.829			
	المجموع	6512.997	324				

من خلال دراسة الجدول السابق نجد أنه لا توجد فروق بحسب صراع الأدوار.

التفسير:

لا توجد فروق دالة إحصائياً بالنسبة للبعد السابق، وهذا يفسر من الناحية الإحصائية تساوي المسؤوليات وتقسيم العمل بشكل مقبول بين فئات الخبرة وإن كان هذا يدل على شيء فهو يدل على تفهم العامل لعمله.

أما من الناحية المنطقية: فيرى الباحث أنه كلما ازداد عدد سنوات الخبرة كلما تمكن العامل من القيام بأعباء عمله وبمسؤولياته بشكل أفضل أما الفرد ذو الخبرة الأقل ما دون الخمس سنوات فإنه يحمل أعباءه أكثر من ذوي الخبرة الأكبر، ويعاني من صراع الأدوار إذا كان متزوجاً، وفي حال كان الفرد ذا مستوى تعليمي متدنٍ وملتزم أسرياً فإن أعباء العمل وصراع الأدوار يشكلون عائقاً أمام إنتاجه ويشكلون ضغطاً نفسياً يؤثر في عمله سلباً . تتفق هذه النتائج مع بعض أدبيات البحث حيث ذكر (الهيجان، 1999) و (عسكر، 1988) إن تعارض أولويات مطالب العمل، مع حاجات الفرد الأساسية تشكل ضغطاً نفسياً، إضافة إلى انخفاض الرضا الوظيفي نتيجة التوتر المرافق لصراع الدور الذي يعاني منه الفرد في العمل.

البعد الثالث: عبء العمل:

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، وذلك عند مستوى دلالة (0.05)، والجدول رقم (91) يوضح ذلك :

الجدول رقم (91)

الفروق بين المجموعات في عبء العمل بحسب عدد سنوات الخبرة

		المجموع	د.ح	المتوسط الحسابي	F	الدلالة	القرار
عبء العمل	بين المجموعات	138.484	6	19.783	1.328	.236	غير دالة
	داخل المجموعات	4723.627	317	14.901			
	المجموع	4862.111	324				

من خلال دراسة الجدول السابق نجد أنه لا توجد فروق بحسب عبء العمل.

يعزو الباحث ذلك إلى قدرة الفرد صاحب سنوات الخبرة الأكثر إلى تحكمه بالأعمال التي يقوم بها عن طريق تنظيم العمل المطلوب منه مع قدراته، وقدرته على انجاز الأعمال المطلوبة منه في الوقت المحدد له دون السماح بتراكم الأعمال.

البعد الرابع : المسؤولية عن الآخرين:

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون، وذلك عند مستوى دلالة (0.05)، والجدول رقم (92) يوضح ذلك:

الجدول رقم (92)

الفروق في المسؤولية عن الآخرين بحسب عدد سنوات الخبرة

		المجموع	د.ح	المتوسط الحسابي	F	الدلالة	القرار
المسؤولية عن الآخرين	بين المجموعات	329.804	6	47.115	2.079	.078	غير دالة
	داخل المجموعات	5375.193	317	16.956			
	المجموع	5704.997	324				

من خلال دراسة الجدول السابق نجد أنه لا توجد فروق بحسب المسؤولية عن الآخرين.

التفسير:

من ملاحظة الجدول رقم (92) تبين عدم وجود فروق دالة إحصائياً بالنسبة للمسؤولية عن الآخرين من الناحية الإحصائية أما من الناحية المنطقية يرى الباحث أنه كلما ازداد عدد سنوات الخبرة كلما ازدادت المسؤولية عن الآخرين وهذه النتيجة تختلف مع (نصير، 1997) في أدبيات البحث بأن الموظفين المسؤولين عن أفراد آخرين يتأثرون بشكل أكبر بضغط العمل نتيجة تحملهم مسؤوليات كبيرة.

البعد الخامس: العلاقة مع الزملاء:

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، وذلك عند مستوى دلالة (0.05)، والجدول رقم (93) يوضح ذلك:

الجدول رقم (93)

الفروق في العلاقة مع الزملاء بحسب عدد سنوات الخبرة

		المجموع	د.ح	المتوسط الحسابي	F	الدلالة	القرار
العلاقة مع الزملاء	بين المجموعات	348.684	6	49.812	3.599	.001	دالة
	داخل المجموعات	4387.328	317	13.840			
	المجموع	4736.012	324				

نجد أن هناك فروقاً بين المجموعات بين المجموعات ولمعرفة الفروق استخدم الباحث اختبار شيفيه كما هو موضح الجدول رقم (94):

الجدول رقم (94)

الفروق بين المجموعات في العلاقة مع الزملاء بحسب عدد سنوات الخبرة

القرار	الدلالة	الخطأ المعياري	(J-I)متوسط الاختلاف	الخبرة (J)	الخبرة (I)
غير دالة	.999	.56394	.33355	5-10	<5
غير دالة	.342	.65813	1.71689	10-15	
غير دالة	.858	.79916	1.28534	15-20	
غير دالة	.999	.91432	.57105	20-25	
دالة	.004	.71334	3.16316(*)	25-30	
غير دالة	.851	1.00430	1.63355	>30	
غير دالة	.999	.56394	-.33355	<5	5-10
غير دالة	.656	.67852	1.38333	10-15	
غير دالة	.968	.81604	.95179	15-20	
غير دالة	1.000	.92910	.23750	20-25	
دالة	.023	.73220	2.82961(*)	25-30	
غير دالة	.950	1.01778	1.30000	>30	
غير دالة	.342	.65813	-1.71689	<5	10-15
غير دالة	.656	.67852	-1.38333	5-10	
غير دالة	1.000	.88375	-.43155	15-20	
غير دالة	.969	.98911	-1.14583	20-25	
غير دالة	.781	.80698	1.44627	25-30	
غير دالة	1.000	1.07284	-.08333	>30	
غير دالة	.858	.79916	-1.28534	<5	15-20
غير دالة	.968	.81604	-.95179	5-10	
غير دالة	1.000	.88375	.43155	10-15	
غير دالة	.999	1.08805	-.71429	20-25	
غير دالة	.661	.92560	1.87782	25-30	
غير دالة	1.000	1.16469	.34821	>30	
غير دالة	.999	.91432	-.57105	<5	20-25
غير دالة	1.000	.92910	-.23750	5-10	
غير دالة	.969	.98911	1.14583	10-15	
غير دالة	.999	1.08805	.71429	15-20	
غير دالة	.385	1.02667	2.59211	25-30	
غير دالة	.994	1.24652	1.06250	>30	
دالة	.004	.71334	-3.16316(*)	<5	25-30
دالة	.023	.73220	-2.82961(*)	5-10	
غير دالة	.781	.80698	-1.44627	10-15	
غير دالة	.661	.92560	-1.87782	15-20	
غير دالة	.385	1.02667	-2.59211	20-25	
غير دالة	.927	1.10756	-1.52961	>30	
غير دالة	.851	1.00430	-1.63355	<5	>30
غير دالة	.950	1.01778	-1.30000	5-10	
غير دالة	1.000	1.07284	.08333	10-15	
غير دالة	1.000	1.16469	-.34821	15-20	
غير دالة	.994	1.24652	-1.06250	20-25	
غير دالة	.927	1.10756	1.52961	25-30	

* The mean difference is significant at the .05 level.

من خلال الجدول السابق نجد أن هناك فروقاً بين ما دون (5) سنوات و (25-30) سنة لصالح ما دون (5) سنوات.

وبين (5-10) سنوات و(25-30) سنة لصالح من (5-10) سنوات.

التفسير:

يتبين من الجدول رقم (94) وجود فروق دالة إحصائياً بين ما دون (5) سنوات و (25-30) سنة لصالح دون خمس سنوات، هذه النتيجة سليمة إحصائياً ومنطقياً فالباحث يرى أنه كلما زاد عدد سنوات الخبرة كلما ازداد التفاعل الاجتماعي واستطاع العامل أن يكون علاقات جيدة مع زملائه، أما في حالة مادون الخمس سنوات فإنه بحاجة إلى فترة اندماج اجتماعي ضمن مجال العمل لأن أي فرد عامل يكون متحفظاً في علاقاته وحذراً من إقامة علاقات غير مضمونة بالنسبة له.

أما عزو الفرق لصالح (5 – 10) سنوات بالنسبة إلى عدد سنوات الخبرة من (25-30) سنة فهو عزو إحصائي جيد لأنه كلما انخفضت سنوات الخبرة كلما انخفضت العلاقة مع الزملاء لقصر الوقت الذي يقضونه معاً وبسبب عوامل أخرى في العمل تزيد من الضغط النفسي وتؤثر في الإنتاج.

أما ذوو عدد سنوات الخبرة الأكبر فهم الأقدر على إدارة أعمالهم وتنظيم وقتهم وإيجاد فترات تمكنهم من التواصل مع الزملاء.

البعد السادس :المساندة الاجتماعية:

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، وذلك عند مستوى دلالة (0.05) ، والجدول رقم (95) يوضح ذلك:

الجدول رقم (95)

الفروق في المساندة الاجتماعية بحسب عدد سنوات الخبرة

		المجموع	د.ح	المتوسط الحسابي	F	الدلالة	القرار
المساندة الاجتماعية	بين المجموعات	337.263	6	48.180	2.966	.055	غير دالة
	داخل المجموعات	5149.045	317	16.243			
	المجموع	5486.308	324				

من خلال الجدول السابق لا نجد فروقاً دالة إحصائياً بحسب بُعد المساندة الاجتماعية.

يعزو الباحث ذلك إلى أنه كلما ازداد عدد سنوات الخبرة كلما أصبح الفرد أكثر ضبطاً لعلاقاته مع الآخرين وتحكماً بها هذه النتيجة تخالف ما جاء في إحدى جوانب أدبيات البحث عند (Chapanan 1995) بأن وجود فروق في انخفاض مستوى المساندة الاجتماعية وارتفاعها في العمل يؤدي إلى زيادة الشعور بمستويات مرتفعة من الضغط النفسي.

5- هناك فرق ذو دلالة إحصائية في الضغط النفسي لأفراد عينة البحث استناداً إلى متغيرات البحث تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية عند مستوى دلالة (0.05).

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، وذلك عند مستوى دلالة (0.05)، والجدول رقم (96) يوضح ذلك:

الجدول رقم (96)

الفروق في الضغط النفسي بحسب الحالة الاجتماعية

	المجموع	د.ح	المتوسط الحسابي	F	الدلالة	القرار
بين المجموعات	104.954	2	52.477	.259	.772	غير دالة
داخل المجموعات	65137.274	322	202.290			
المجموع	65242.228	324				

باستخدام اختبار التباين ANOVA نجد أن قيمة F = 0.259 وقيمة الدلالة 0,772 وهي أكبر مع قيمة الدلالة الافتراضي (0.05) أي : ليس هناك فرق ذو دلالة إحصائية في الضغط النفسي لأفراد عينة البحث استناداً إلى متغيرات البحث تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.



لشكل رقم (14)

يبين نتائج الفروق في المتوسطات بحسب الحالة الاجتماعية

بالنسبة لأبعاد المقياس :

الجدول رقم (97)

الفروق في أبعاد الضغط النفسي بحسب الحالة الاجتماعية

		المجموع	د.ح	المتوسط الحسابي	F	الدلالة	القرار
غموض الدور	بين المجموعات	10.229	2	5.115	.452	.637	غير دالة
	داخل المجموعات	3641.383	322	11.309			
	المجموع	3651.612	324				
صراع الدور	بين المجموعات	14.109	2	7.054	.350	.705	غير دالة
	داخل المجموعات	6498.888	322	20.183			
	المجموع	6512.997	324				
عبء العمل	بين المجموعات	8.846	2	4.423	.293	.746	غير دالة
	داخل المجموعات	4853.264	322	15.072			
	المجموع	4862.111	324				
المسؤولية عن الآخرين	بين المجموعات	38.462	2	19.231	1.093	.337	غير دالة
	داخل المجموعات	5666.535	322	17.598			
	المجموع	5704.997	324				
العلاقة مع الزملاء	بين المجموعات	21.785	2	10.893	.744	.476	غير دالة
	داخل المجموعات	4714.227	322	14.640			
	المجموع	4736.012	324				
المساندة الاجتماعية	بين المجموعات	47.759	2	23.879	1.414	.245	غير دالة
	داخل المجموعات	5438.549	322	16.890			
	المجموع	5486.308	324				

من الجدول السابق لا توجد فروق بالنسبة لجميع الأبعاد.

التفسير:

يتبين من الجدول رقم (96) عدم وجود فروق دالة إحصائياً وهذا يعني أن الأفراد العاملين في الشركة لا يتأثرون بالحالة الاجتماعية وأنها لا تشكل أي ضغط نفسي عليهم إحصائياً، أما من الناحية المنطقية لابد من وجود آثار سلبية لأنه لا يمكن لعامل يعيش حياة زوجية سعيدة أن يكون مثل عامل يعاني من حالة اجتماعية غير سليمة مثل (الطلاق) ولديه أبناء فالمسلّم به أن من يعاني من وضع اجتماعي غير سليم سوف يعاني لحد ما من الضغط النفسي وسبب ذلك نظرة المجتمع للفرد والتقيد بالأعراف إضافة إلى صراع الأدوار بين كونه عاملاً وبين كونه أباً لعائلة مفككة من المفترض تحمل مسؤولياتها.

يتبين من الجدول رقم (97) أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً بين أبعاد مقياس الضغوط النفسية بحسب الحالة الاجتماعية من الناحية الإحصائية، أما من الناحية المنطقية فلكل حالة اجتماعية وضع خاص مع كل بعد من أبعاد المقياس فصراع الدور مثلاً عند عامل متزوج يشكل ضغطاً نفسياً يمكن أن يؤثر في إنتاجيته إذا لم يكن هناك توافق بين عمله وبين واجباته العائلية.

تتفق هذه النتيجة مع إحدى نتائج دراسة (الأشقر، 1995).

وفي نهاية هذا البعد يمكن أن نرد هذه النتيجة لصغر حجم العينة، أو عدم الصدق في إجابات المفحوصين حتى لا تظهر مشاكلهم للآخرين، عدم الرضا مما يمكن أن يصدر عن هذه الدراسة من نتائج لا تناسب السمعة المهنية للعاملين فيها.

تعقيب على نتائج الدراسة:

تناول هذا البحث الضغوط النفسية وعلاقتها بإنتاجية العامل دراسة ميدانية لدى عمال الإنتاج للشركة الطبية العربية (تاميكو).

لقد تم وضع مقياس الضغوط النفسية من قبل الباحث في ستة أبعاد ويغطي كل بعد ستة بنود حيث اتسم هذا المقياس بالعديد من الخصائص الإيجابية ومن الناحية القياسية، وأول هذا الخصائص ارتفاع معاملات الثبات بطريقة معادلة ألفا كرونباخ حيث بلغت هذه المعاملات (0.603)، كما قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين كل بند والدرجة الكلية للأبعاد جميعها حيث تراوحت الارتباطات بين (0.45)، (0.599) وجميعها دالة عند مستوى (0.01)، وتشير هذه النتيجة إلى تمتع المقياس بموثوقية للتطبيق.

كما أشار المقياس إلى صدق تلازمي مرتفع بارتباطه بمقياس ضغوط العمل للعتيبي حيث كانت معامل الارتباط = (0.784) عند مستوى دلالة (0.01) وهذا الارتباط يعد موجباً ودالاً إحصائياً.

لقد تم طرح سؤال متعلق بمدى انتشار الضغوط النفسية لدى العاملين وقد تبين من النتائج مايلي:

- وجود اختلافات بين الذكور والإناث فيما يتعلق بأبعاد المقياس لكلا الطرفين وهذا يعود بشكل عام إلى اختلاف مجالات العمل للأقسام في الشركة وإلى درجة إحساس كل عامل بالضغط النفسي في العمل مع مراعاة العوامل الأخرى الداخلة في القياس حيث كان الشعور في الضغط النفسي أكبر لدى ذكور العينة بشكل عام ويعود ذلك إلى طبيعة المجتمع وتحمل المسؤوليات بشكل أكبر لدى الذكور إضافة إلى زيادة عدد الذكور في العينة.
- ومن خلال نتيجة الفروق في متوسطات الضغط النفسي بالنسبة لمتغيرات البحث فقد تبين: ارتفاع في متوسط درجة الضغط النفسي عند الذكور بشكل عام وتبين انخفاض متوسط درجة الضغط النفسي عند ارتفاع مستوى الدخل فكلما ازداد مستوى الدخل كلما انخفض الشعور بالضغط النفسي.
- ونجد من النتائج تراجع الضغط النفسي مع التقدم بالعمر وزيادة عدد سنوات الخبرة على الرغم من أن لكل مرحلة عمرية همومها الخاصة إلا أنه بمجال العمل تقل وسبب ذلك الاعتياد على العراقيل والمشاكل التي تسبب الضغط النفسي وهذا ما أكدته أحدى نتائج دراسة (عمران، 2007) حول انخفاض الضغوط النفسية بازدياد عدد سنوات الخبرة.

- أما من ناحية المستوى التعليمي فقد تبين أنه كلما ارتفع المستوى التعليمي كلما ازداد الضغط النفسي بسبب حجم المسؤوليات وطبيعة العمل النوعي المرمى على عاتقهم.
- أما من ناحية الأبعاد الأخرى للمقياس فيجد الباحث أنه كلما قل المستوى التعليمي كلما ازداد الضغط النفسي بالنسبة لغموض الدور وعبء العمل الكمي وصراع الأدوار ويتفق الباحث في هذه النتيجة مع ما أكدته أدبيات البحث في هذا المجال.
- أما من الناحية الاجتماعية فلم يكن لها نتائج إحصائية سلبية أما من وجهة نظر منطقية، فالناحية الاجتماعية أهمية كبيرة في وجود الضغط النفسي في العمل، لأن الأفراد الذين يحيون حياة اجتماعية مستقرة جيدة يستطيعون التعامل مع الضغوط النفسية بالعمل بشكل أفضل من الأفراد الذين يعيشون بحالات غير مستقرة اجتماعياً وهذا ما أكدته نتائج دراسة (الأشقر، 1995).
- ولابد من التنويه الارتباطات التي حصلنا عليها من معامل الارتباط بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج حسب متغيرات البحث حيث تبين بأن الضغوط كانت لدى الذكور أكثر من الإناث أي كلما ازداد الضغط النفسي كلما قلت الإنتاجية، وكانت الضغوط النفسية أكبر لدى مستوى التعليم الجامعي بسبب زيادة المسؤولية والاهتمام بالآخرين، أما من ناحية الدخل فكان لدينا نتيجة مقبول بأنه بزيادة الدخل تقل الضغوط النفسية.
- ومع زيادة عدد سنوات الخبرة كان الارتباط إيجابي فكلما ازدادت عدد سنوات الخبرة كلما انخفضت الضغوط وأصبح العامل أكثر تحكماً بالظرف الضاغط وبحسب الحالة الاجتماعية كان الارتباط موجباً. وفي نهاية هذا التعليق لابد من الإشارة إلى أن هذا البحث هو بداية فالضغط النفسي مفهوم معقد، وقياس الإنتاجية من المشكلات الهامة في علم النفس الصناعي، وتوجه الباحث نحو هذه الفئة هو توجه نحو شريحة هامة جداً في المجتمع وتوجه دقيق نحو طبيعة عمل تهم الإنسانية.
- لذلك لابد من النظر إلى الضغوط النفسية للعاملين بصفتها علماً، يحاول الباحث تطوير أسسه النظرية، ودعوة من الباحث لتقوية الأبحاث التطبيقية كرؤية شاملة ومن أجل تطوير أداء المؤسسات بشكل عام ولزيادة كفاءة وإنتاجية العاملين فيها، ولاسيما في العالم العربي الذي لم يوجه اهتماماته بعد إلى البعد النفسي للعاملين وتأثيره على المنظمات إلا بشكل كبير.
- وأخيراً إن ما قدُّم هنا في هذه الرسالة يبقى خاضعاً لحوار علمي دقيق يمكن أن يصوّب بعض نقاطه، وأن يعمقه ويفتح أمامه آفاقاً جديدة.

فهو اجتهاد علمي يسمح للباحثين أن يعيدوا النظر فيه إثباتاً أو تعمقاً أو تدقيقاً وهذا هو غاية البحث العلمي.

ثالثاً- مقترحات البحث:

نظراً لأهمية هذا البحث في المجتمع العربي ، وفي ضوء نتائج البحث السابقة الذكر يقترح الباحث ما يلي:

1- إجراء المزيد من الدراسات حول موضوع ضغط العمل، والضغوط النفسية المهنية في القطاع الصناعي نظراً لأهمية الطبقة العاملة التي تلعب الدور الأكبر في العملية الإنتاجية، وأن تكون هذه الدراسات موجهة ومنطلقة من ثقافة المجتمع العربي وحاجته.

2- ضرورة الاتصال بالجامعات ومعاهد البحوث، والهيئات المعنية بالعملية الإنتاجية على مستوى المجتمع، وتشكيل فريق متكامل من تخصصات مختلفة، كعلماء النفس، والإدارة والاقتصاد والطب والهندسة لدراسة مجتمع العمل من جوانبه كافة، ولتحديد مصادر الضغوط وأشكالها وأسبابها ومحاولة التخفيف منها وذلك لتطوير العملية الإنتاجية.

3- ضرورة وجود متخصص من قسم علم النفس الصناعي والتنظيمي في المنشآت الصناعية من أجل تقديم المساعدة والمشورة العلمية التخصصية بشأن المشاكل التي تظهر في المنشأة ولاسيما ما يتعلق بالضغوط النفسية.

4- نقل الاهتمام المتوصل إليه بالجانب النظري إلى منظمات العمل بغية المساعدة في زيادة الوعي بخطورة ضغوط العمل وآثارها السلبية، ويتم ذلك من خلال إقامة ندوات ومؤتمرات تُعرف من خلالها الأضرار الصحية والاقتصادية والتنظيمية لهذه الضغوط، وطرح البدائل التي تساعد الإداريين والمسؤولين على التخفيف من ضغط العمل.

5- الاهتمام بالاختيار والتعيين للتوفيق بين خصائص الفرد ومتطلبات الوظيفة ومحيط العمل، وإجراء بعض التدريبات التي تساعد الفرد على ممارسة وظيفته بفاعلية أكبر.

6- تحسين الوضع المادي للعامل من خلال رفع زيادة أجره، وزيادة الحوافز حتى تتناسب مع طبيعة عمله وما يبذله من جهد من جهة ، ومع تكاليف الحياة ومتطلباتها من جهة أخرى.

7- زيادة الاهتمام بالدورات التدريبية في مجال العلاقات الإنسانية للتحسين من قدرات الفرد على التعامل مع الآخرين في مجال العمل.

ملخص البحث
باللغة العربية

ملخص البحث باللغة العربية

تناول البحث الحالي الضغوط النفسية وعلاقتها بإنتاجية العامل في الشركة الطبية العربية "تاميكو" في مدينة دمشق ، وقد تألف البحث من الدراسة النظرية من خلال التعريف بالبحث وأدبياته والدراسات السابقة التي أجريت حوله، في حين تناول الدراسة الميدانية بما يتضمنه من خطوات للتأكد من صلاحية الأداة المستخدمة في البحث، ومراحل التطبيق الميداني ، إضافةً إلى عرض النتائج وتفسيرها.

الدراسة النظرية: وتتكون من أربعة فصول هي:

الفصل الأول: يحتوي على مشكلة البحث، وأهميته، وأهدافه، وأسئلة البحث وفرضياته، ومنهج البحث ومجتمع البحث إضافةً إلى مصطلحات البحث وحدوده والأساليب الإحصائية، وفيما يلي عرض موجز لأهم محتويات هذا الفصل:

- مشكلة البحث:

لقيت ظاهرة الضغوط النفسية اهتماماً كبيراً من حيث المناقشة والتحليل والتعريف والقياس، وذلك لما لها من أهمية على المستويين الفردي والجماعي حيث تمثلت الضغوط بظاهرة إنسانية قديمة وجدت مع وجود الإنسان ذاته لقول الله سبحانه وتعالى: " لقد خلقنا الإنسان في كبد" (سورة البلد: الآية 4).

إلا أنَّ الاهتمام بها بوصفها مجالاً للدراسة هو الذي يمكن أن يُطلق عليه الحداثة وذلك لتغير سمات المجتمعات في الوقت الراهن بسبب تعقد حياة العصر الحديث والكشف عن وجود تغيرات فسيولوجية مرتبطة بردود أفعال الجسم تجاه الضغوط التي لها علاقة سببية، وثيقة بصحة الإنسان وما يصيبه من أمراض بدنية ونفسية.

ترتبط الضغوط بالأحداث اليومية ، فنحن بلا استثناء نتعرض لها يومياً ومن مصادر مختلفة، فالضغوط تلاحقنا وتسبب لنا في بعض الأحيان أزمات نقف عاجزين أمام حلها، لذلك زاد الاهتمام بالضغوط النفسية ولاسيما المهنية أو ضغوط العمل والتي تختلف مستوياتها من مهنة لأخرى بحسب المكانة الوظيفية التي تشغلها تلك المهنة.

فالضغوط المهنية ذات أهمية كبيرة من حيث نتائجها التي يترتب عليها اتخاذ العديد من القرارات المتعلقة بالعاملين، والتأثير في سلوكهم، ومستوى تفاعلهم وإحساسهم بالمؤسسة التي يعملون فيها، لذلك نجد أن بعض الأفراد العاملين يستخدمون أساليب متنوعة ترتبط بخصائصهم النفسية وطبيعة الأحداث ذاتها لمواجهة بعض الأحداث الضاغطة، فمنهم من

يستطيع التعامل مع الحدث بمرونة ويتحمل الضغط ويتكيف معه ويحسن إدارته، ومنهم من يتعامل معه على نحو متصلب وسلبي، ويشعر به وكأنه تهديد وخطر عليه.

لذلك يجد الباحث أنه من الأهمية بمكان للمشتغلين بعلم النفس أن يكرسوا جزءاً من اهتماماتهم البحثية الموجهة إلى فئة العمال لتقديم يد المساعدة، وذلك من خلال التعريف بالضغوط النفسية وضغوط العمل التي تواجههم.

مما سبق رأى الباحث الحاجة إلى القيام بدراسة ميدانية للتعرف على الضغوط النفسية وضغوط العمل التي تواجه العاملين في أقسام الإنتاج التابعة للشركة الطبية العربية "تاميكو" في مدينة دمشق في ضوء المتغيرات التالية : الجنس ، المستوى التعليمي، مستوى الدخل، سنوات الخبرة والحالة الاجتماعية، ويعود سبب اختيار هذه الشركة إلى دقة عمل هؤلاء العمال ودرجة أهميتها بالنسبة للإنسانية.

وبالتالي يمكن تحديد مشكلة البحث في السؤال التالي:

ما طبيعة العلاقة بين الضغوط النفسية وإنتاجية العامل في الشركة الطبيّة العربية "تاميكو" ؟

- أهمية البحث:

تبرز أهمية البحث من خلال النقاط التالية:

- أهمية الفئة المستهدفة بالدراسة وهم العمال الإنتاجيون في الشركة الطبيّة العربية "تاميكو".
- تظهر أهمية الدراسة من الجانب البحثي في كونها تفتح أبعاداً بحثية كثيرة لدراسات مستقبلية ذات علاقة بتطوير العاملين في الشركات من خلال تلمس آثار الأبعاد النفسية والمهنية.
- أهمية الموضوع في مجالات العمل المختلفة خاصة الاهتمام المتزايد بالدور الذي يلعبه العنصر البشري في العملية الانتاجية.
- تزويد المكتبة العربية بمقياس جديد لقياس الضغوط النفسية.
- إمكانية الإفادة من نتائج هذه الدراسة في إعداد برامج ودورات تدريبية للتعامل مع الضغوط النفسية.

- أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الضغوط النفسية في بيئة العمل متضمنة بشكل خاص ضغوط العمل، والكشف عن طبيعة العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لمجتمع البحث، ومدى انتشار الضغوط النفسية لدى عينة البحث.

ويطمح الباحث في هذه الدراسة إلى أن تساعد نتائجها متخذي القرار في معرفة مصادر ضغوط العمل التي تعيق العملية الإنتاجية ومحاولة التخفيف من هذه الضغوط في سبيل تقدم العملية الإنتاجية ورقي العامل وتطوير أدائه.

الكشف عن العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لأفراد عينة البحث استناداً لمتغيرات البحث: الجنس، المستوى التعليمي، مستوى الدخل، عدد سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية.

معرفة الفروق بين أفراد عينة البحث على مقياس الضغوط النفسية استناداً لمتغيرات البحث: الجنس، المستوى التعليمي، مستوى الدخل، عدد سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية.

- أسئلة البحث وفرضياته:

الأسئلة التي يجيب عنها البحث:

ما طبيعة العلاقة بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لأفراد عينة البحث؟

ما مدى انتشار الضغوط النفسية لدى عينة البحث؟

الفرضية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة البحث.
يتفرع عنها ستة فروض متعلقة بمتغيرات البحث: الجنس، المستوى التعليمي، مستوى الدخل، عدد سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، عند مستوى الدلالة (0.05).

الفرضية الثانية:

هناك فرق ذو دلالة إحصائية في الضغط النفسي لأفراد عينة البحث استناداً إلى متغيرات البحث (الجنس، المستوى التعليمي، مستوى الدخل،عدد سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية) عند مستوى دلالة (0.05).

- منهج البحث:

في ضوء دراسة الضغوط النفسية وحدود علاقتها بإنتاجية العامل تبين أن المنهج الملائم لهذه الدراسة هو: المنهج "الوصفي التحليلي" ويعرف بأنه: "المنهج الذي يهتم بتحقيق فهم عام للظواهر المتضمنة من حيث تحليل أسباب الظاهرة المقصودة والتأكد منها، ويتم ذلك من خلال جمع البيانات الخاصة بموضوع البحث بحيث تصنف وترتب على شكل معلومات واضحة وتخضع للتحليل والتفسير.

- **مجتمع البحث:**

يتألف المجتمع الأصلي للبحث من جميع العاملين في الشركة الطبيّة العربية "تاميكو" في مدينة دمشق لعام (2008–2009).

حيث بلغ عدد أفراد المجتمع الأصلي في الشركة (1210) من الإداريين وعمال الإنتاج.

- **عينة البحث:**

تمَّ التطبيق على عمال الإنتاج في الشركة الطبيّة العربية " تاميكو" في مدينة دمشق ، وقد تمَّ سحب العينة بالطريقة العشوائية العرضية وتعد هذه الطريقة واحدة من الطرائق المستخدمة في البحث السلوكي.

وقد بلغ عدد أفراد عينة البحث(325)عاملاً وعاملة موزعين في أقسام الشركة الطبيّة العربية "تاميكو".

الفصل الثاني:

خُصص الفصل الثاني لعرض الدراسات السابقة العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع الضغوط النفسية وعلاقتها بإنتاجية العامل ، حيث جرى انتقاء بعض الدراسات السابقة مما يتصل أكثر من غيره بموضوع البحث الحالي من حيث خصائص أفراد العينة، وتشابه المتغيرات المدروسة، وبعد ذلك جرى توضيح مكانة البحث الحالي بين تلك الدراسات، وما استفاد منه الباحث من خلال الاطلاع على تلك الدراسات.

الفصل الثالث:

جرى الحديث في هذا الفصل عن مفهوم الضغوط النفسية وتعريفاته، إضافة إلى مصادر ضغوط العمل المتنوعة الموجودة في بيئة العمل، والمصادر الشخصية لضغوط العمل.

وعن الآثار الناتجة عن ضغوط العمل على مستويين: المستوى السلبي للضغوط، والمستوى الإيجابي للضغوط وفيما يتعلق بالصعيد الفردي بشكل خاص، وعلى صعيد المنظمة بشكل عام.

وتناول البحث في هذا الفصل الآثار المتعلقة بالفرد: التأثيرات السلوكية، التأثيرات النفسية، التأثيرات (النفس – جسدية).

وتناول الآثار المتعلقة بالمنظمة: علاقة الضغوط بالأداء الوظيفي، وعلاقته بالرضا الوظيفي، وعلاقته بالولاء التنظيمي، إضافة إلى علاقة الضغط بالغياب وترك العمل، وأخيراً حوادث العمل الناتجة عن الضغوط.

وتم الحديث أيضاً عن أشكال الضغوط النفسية وبعض التصانيف له، أهم النظريات المتعلقة بالضغوط النفسية وبعض النماذج الخاصة بضغوط العمل.

الفصل الرابع:

هذا الفصل خصصه الباحث للإنتاجية بشكل عام، وتناول فيه بعض التعاريف للعملية الإنتاجية، والمكونات الأساسية للعملية الإنتاجية، ومن ثم التطرق إلى قياس الإنتاجية، والطرق المتبعة ومشاكل قياس إنتاجية العامل وأخيراً علاقة الضغط النفسي بالإنتاجية.

الدراسة الميدانية:

الفصل الخامس:

تناول هذا الفصل عرضاً لأسئلة البحث، وفرضياته، ومنهج البحث، ووصفاً للمجتمع الأصلي وعينته، ومتغيراته، ثم جرى الحديث عن أداة البحث من خلال تقديم وصف عام لها وعرض لإجراءات التأكد من صدقها وثباتها، إضافة إلى عرض خطوات تطبيق المقياس.

الفصل السادس:

خصص الفصل الأخير لعرض نتائج البحث ومناقشتها وتفسيرها وكذلك التعقيب على هذه النتائج مع تقديم بعض المقترحات في ضوء النتائج المستخلصة .

ومن النتائج التي توصل إليها البحث الحالي ما يلي:

نتائج الفرضية الأولى:

1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى أفراد عينة البحث وهي علاقة عكسية.
2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة الذكور.
3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج لدى عينة الإناث وهي علاقة عكسية.
4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج بحسب المستوى التعليمي.
5- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج بحسب مستوى الدخل.
6- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج بحسب عدد سنوات الخبرة.
7- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية وكمية الإنتاج بحسب الحالة الاجتماعية.

نتائج الفرضية الثانية:

1- ليس هناك فرق ذو دلالة إحصائية في الضغط النفسي لأفراد عينة البحث تبعاً لمتغير الجنس.

2- هناك فرق ذو دلالة إحصائية في الضغط النفسي لأفراد عينة البحث استناداً إلى متغيرات البحث تبعاً لمتغير المستوى التعليمي بين المستوى الابتدائي والثانوي لصالح الثانوي.

3- هناك فرق ذو دلالة إحصائية في الضغط النفسي لأفراد عينة البحث تبعاً لمتغير الدخل لصالح ذوي الدخل الأدنى.

4- ليس هناك فرق ذو دلالة إحصائية في الضغط النفسي لأفراد عينة البحث استناداً إلى متغيرات البحث تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة.

5- ليس هناك فرق ذو دلالة إحصائية في الضغط النفسي لأفراد عينة البحث استناداً إلى متغيرات البحث تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

مراجع البحث

المراجع باللغة العربية

1- القرآن الكريم.

2- إبراهيم، عبد الستار (1998). **الاكتئاب اضطراب العصر الحديث**، سلسلة عالم المعرفة، العدد (239) المجلس الوطني للثقافة والعلوم، الكويت.

3- أبو الخير، يسرى (2005). **إنتاجية العنصر البشري**، جامعة عين شمس، كلية التجارة، الدراسات العليا في إدارة الموارد البشرية.

4- أبو حميدان، يوسف (1999). **تطور الضغوط النفسية عبر الأبعاد الزمنية (الماضي، الحاضر، المستقبل)**، مجلة جامعة دمشق للآداب والعلوم الإنسانية والتربوية.

5- الأحمد، أمل (2006). **أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى الشباب الجامعي**، الشباب في عالم متغير، الهيئة السورية لشؤون الأسرة، حمص.

6- الأشقر، ناديا فتحي (1995). **مصادر الضغط النفسي لدى العاملات المتزوجات وغير المتزوجات في القطاع العام في مدينة الزرقاء**، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، عمان.

7- بارون، خضر عباس (1999). **دراسة الفروق بين الجنسين في الضغوط الناجمة عن أدوار العمل**، المجلة التربوية، مج 13.

8- بيتر، هانسون (1996). **ضغط العمل طريقك إلى النجاح**، ترجمة مكتبة جرير، السعودية، الرياض، الطبعة الأولى.

9- تيغزي، محمد (1993). **الضغط النفسي المهني – أبعاده وعلاقته بمستوى القلق والاكتئاب وانخفاض الرضا المهني**، منشورات كلية الآداب والعلوم الإنسانية بالرباط، مجلة علم النفس وقضايا المجتمع المعاصر.

10- جاب الله، شعبان (1993). **علم النفس الاجتماعي والصحة النفسية في زين العابدين درويش (محرر) علم النفس الاجتماعي : أسسه وتطبيقاته**، مطابع زمزم، القاهرة.

11- الحربي، ناصر (2002). **مقارنة مستويات الضغط النفسي والقلق ونمط السلوك (أ) لدى الإداريين وغير الإداريين**، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية.

12- حسين، محمد (2001). **ضغوط العمل التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين في الإدارة العامة لرعاية الشباب**، مجلة دراسات نفسية، المجلد الثامن، العدد الثاني.

13- حمصي، انطون (1999). **أصول البحث في علم النفس**، ط2، منشورات جامعة دمشق، كلية التربية.

14- الحواجري، عبد الله (2004). **العلاقة بين الضغوط النفسية والإصابة بالقرحة الهضمية**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية.

15- حسن، راويه (2001). **السلوك في المنظمات**، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، جامعة الاسكندرية.

16- حسين، طاهر (1993). **أثر الضغوط النفسية على الأطفال والكبار ودور أولياء الأمور تجاه المواقف الضاغطة**، مجلة التربية، العدد 11، السنة الرابعة، الكويت.

17- الرشيدي، هارون توفيق (1999). **الضغوط النفسية، طبيعتها، نظرياتها، برنامج لمساعدة الذات في علاجها**، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.

18- رضوان، سامر جميل (2001). **الصحة النفسية بين السواء والاضطراب**، دار المسيرة، عمان، الأردن.

19- ريجيو، رونالدو.ي (1999). **المدخل إلى عالم النفس الصناعي والتنظيمي**، ترجمة فارس حلمي، ط1، دار الشروق، الجامعة الأردنية، عمان.

20- الزيادي، عادل (2005). **إدارة الموارد البشرية**، كلية التجارة، جامعة عين شمس.

21- السالم، سالم (1997). **الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية**، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.

22- سميرات، سهام (1995). **الضغط النفسي لدى مديرات المدارس الحكومية في لواء مآدبا**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية.

23- سيزلافي، أندرو دي. ولاس، ماك جي (1991). **السلوك التنظيمي والأداء**، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، الرياض: معهد الإدارة العامة.

24- شريف، ليلى (2003). **أساليب مواجهة الضغط النفسي وعلاقتها بنمطي الشخصية (أ-ب) لدى أطباء الجراحة القلبية والعصبية والعامة**، رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة دمشق.

25- الصباغ، زهير (1980). **التغيير التنظيمي وتنمية المنظمة**، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد1.

26- الطعاني، حسن (2005). **مصادر ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية والثانوية في محافظة الكرك**، مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية، المجلد (21) العدد (2).

27- طه، عبد القادر (1997). **علم النفس الصناعي والتنظيمي**، عين للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية، ط8، القاهرة.

28- عبد الخالق، أحمد (2000). **العلاقة بين نمط السلوك (أ) وقلق الموت**. دراسات نفسية المجلد (10) العدد (4)، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت.

29- العتيبي، آدم، غازي (1997). **علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي في دولة الكويت**، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 25 العدد 2.

30- العديلي، ناصر محمد (1994). **إدارة السلوك التنظيمي**، مرام للطباعة الإلكترونية، ط1، الرياض.

31- عسكر، سمير، أحمد(1988). **متغيرات ضغط العمل، دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات**، الإدارة العامة.

32- عسكر، علي، وعبد الله، أحمد (1988). **مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية**، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 16، العدد الرابع.

33- عكاشة، أحمد (2003). **الطب النفسي المعاصر**، طبعة منقحة، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.

34- العلي، إبراهيم (2005). **دراسة إحصائية لإنتاجية العمل في بعض شركات الغزل والنسيج في سورية**، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (27)، العدد (4).

35- العلي، إبراهيم. كابوس، أمل (1996). **الإحصاء الرياضي**، جامعة حلب.

36- عمران، كامل (2007). **تقويم أداء العاملين في شركة الصناعات الإلكترونية – سيرونيكس**، مجلة جامعة دمشق، المجلد 23، العدد الأول، دمشق.

37- العميان، محمود سليمان (2002). **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال**، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

38- العميري، محمد فواز (1994). **قياس وتحليل تكاليف ضغوط العمل**، دراسة تطبيقية مستخلصات رسائل الماجستير، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز.

39- عويس، إحسان (2003). **قياس الضغوط النفسية لدى الشباب وعلاقتها بمستوى السواء النفسي**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية البنات، جامعة عين شمس، القاهرة.

40- العيسوي، عبد الرحمن (2002). **موسوعة علم النفس الحديث**، دار الراتب الجامعية، ط1، بيروت.

41- غزال، فايز (2004). **دراسة إحصائية لإنتاجية العامل في بعض شركات الغزل**، مجلة جامعة تشرين، سلسلة العلوم الاقتصادية، المجلد (28) العدد (4).

42- فائق، فوزي عبد الخالق (1990). **ضغوط العمل،** آفاق اقتصادية، مج 17.

43- الفضل، مؤيد (2004). **الأساليب الكمية، نماذج خطية وتطبيقية في تخطيط الإنتاج،** ط1.

44- قديح، كمال زرعي (2001). **الضغوط النفسية لدى آباء المعاقين حركياً وعلاقتها بالتوافق الأسري لديهم،** رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة عين شمس.

45- كشرود، عمار (1995). **علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث،** منشورات جامعة قار يونس، بنغازي.

46- ماهر، أحمد (1986). **مدخل بناء المهارات،** المكتب العربي الحديث، الاسكندرية.

47- ماهر، أحمد (1991). **علاقة ضغوط العمل بالأداء الإداري،** سلطنة عمان: معهد الإدارة العامة.

48- المحارب، ناصر إبراهيم (1993). **الضغوط النفس اجتماعية والاكتئاب، في بعض جوانب جهاز المناعة لدى الإنسان:** تحليل جمعي للدراسات المنشورة ما بين (1991-1981) دراسات نفسية.

49- محمد، حمدان علي (2003). **الضغوط النفسية وعلاقتها بتقدير الذات ووجهة الضبط لدى عينة من معلمي ومعلمات مدارس التربية الخاصة،** رسالة دكتوراه في دراسات الطفولة، معهد الدراسات العليا للطفولة، جامعة عين شمس.

50- محمد، لطفي راشد (1992). **نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها** "الإدارة العامة " الكويت.

51- مريم، رجاء(2006). **فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارات إدارة الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض،** رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة دمشق.

52- ميخائيل، امطانيوس (2001). **القياس والتقويم في التربية الحديثة،** جامعة دمشق، كلية التربية.

53- المشعان، عويد (1994). **علم النفس الصناعي،** ط1، مكتبة الفلاح، الكويت.

54- المشعان، عويد (2000). **مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالاضطرابات النفسية الجسمية،** مجلة العلوم الاجتماعية، مجلد 8، عدد1، الكويت.

55- المشعان، عويد (2001). **مصادر الضغط النفسي في العمل لدى معلمي المرحلة المتوسطة في دولة الكويت،** دراسة مقارنة بين المعلمين الكويتيين والمعلمين غير الكويتيين، مجلة الملك سعود، مجلد 13، العلوم الإدارية.

56- المير، عبد الرحيم، أحمد (1995). **العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية**، دراسة مقارنة، الإدارة العامة، مجلد 35، العدد الثاني.

57- نصير، نعيم، ديباجه فاروق (1997). **مصادر إجهاد العمل**: دراسة ميدانية لمصادر إجهاد العمل لأطباء الإسعاف في مستشفيات محافظات شمال الأردن: مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية (2)، الرياض.

58- الهنداوي، وفية أحمد (1994). استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل الإداري ، مسقط : معهد الإدارة العامة .

59- الهويش، سليمان يحيى (1999). **العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين بمصانع الحديد والصلب بشركة حديد (سابك)**، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

60- الهيجان ، عبد الرحمن (1998). **ضغوط العمل، مصادرها ونتائجها**، معهد الإدارة العامة، الرياض.

61- الهيجان، عبد الرحمن (1999). **المدخل الإبداعي لحل المشكلات**، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

62- يوسف، جمعة (1991). **ترتيب أحداث الحياة المثيرة للمشقة في**: مجلة علم النفس القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، العدد (30).

المراجع باللغة الأجنبية

1. Beehr, t. (1995) **psychological stress in the work placf London: routledege**,
2. Bianchi , e . (2004) . **stress and coping among cardiovascular**
3. Buchok , j . (2000**) flash : you are stressed . computing Canada** . available . http : web 12 . epnet.com/delivery . asp
4. coleman , v . (1998) **stress management tecnoiques : managing people for healthy profits** . London mercury books .
5. cox , janmackay , c, t . (1981) . **transactional model of occupational stressimn . corlett and p . Richardson** (eds 0 , stress , work , design and productivity . chichester : willy
6. cox , t , (1980) stress **. Baltimore publisher** , vniversity pork press , florida , u . s . a
7. day . a & jerige . s (2002) : **examining , type abehavior patterntoexplain the relationship between gobstressors and bsychological outcomes gournal of occubational health psychology** vo 7 . n2 , 109-120
8. furnham . a **.** (1981) **personality and activity preference . britsh journal of social psychogy** . note 1,
9. ghrdano , d . a & everly , g . s & dusek , d . e (1997) **controlling stress and tension .aviacom company . 190 gould stress . needlham heights , mass** . o2 194
10. Hendrix,w . (1985) " **factors predictive of stress organizational effectiveness , and coronary heart disease potentaial** " . aviation space and anvironmental medicine 56(7)
11. Johnson,j . h . (1986)life **events as stressors in childhood and adolescence** . newbury park : sage ,
12. kahnh & cooper , c. (1993) stress on the dealing room : **high perfores under** . London : routledge ,
13. kechroud , a , (1986) **occupational stress , job satisfaction and illness among factory worker in Algeria** . unpublished ph . d . thesis, dept of applied psychology uwist , Cardiff , united kingdom
14. killy , j . (1994) . **the exective time and stress** : management program , nj , Alexander haniltion institvte , inc .
15. kisker g , (1977) **" the disorganized personality** " third edition , mcgraw – hill company publisher , u . s a
16. koik & quick , d . (1984) **organizational stress and preventive mantive management** , new York mcgran aw – hill book company ,
17. lazarus , r , s (1974**) the psychology of coping** : issues of research and assessment , in : Coelho gv , hamburg da , adams je (eds) coping and adoption basic books , new York

18. Lichtenstein , p . Pedersen n , n.l , & r . (1989) . **type a behavior pottern** , resonnality traits and self-reported conromary heart disease
19. noich working group. (1998). **stress at work.** www.cdc.gov/noish/stresswk.html
20. paltel,c. (1991) . **the complete guide to stress management** . newyork plenum press
21. powell,t.& enright,s. (1990) **anxiety and stress management** , newyork . routledge
22. schwimet,d. (1989) " **managing & stress to boss productivity** ". employment relation today
23. sehultiz , d . (1973**) psychology and industry today** . new York collier – macmillan
24. selye,hans . (1976) . **the stress of life** . newyork : megraw-hill

الملاحق

الملحق الأول

الجمهورية العربية السورية
وزارة الصناعة
الرقم : ٢٩٨٠٦ /ص ٤ع/ ١٠
التاريخ : ٧ / ١١

الشركة الطبية العربية/تاميكو
ع/ط المؤسسة العامة للصناعات الكيميائية

إشارة إلى كتاب جامعة دمشق/كلية التربية/ تاريخ ٢٠٠٧/١١/١ المرفق بطلب الطالب أنور جميل علي للقيام بتطبيق بحث ميداني لنيل درجة الماجستير في علم النفس الصناعي والتنظيمي لدى شركتكم ٠

طلب السيد الوزير بيان الرأي حول طلب المذكور ، والعمل الذي يقوم به في الشركة والإعادة ٠

وزير الصناعة/بالتفويض
مدير الشؤون الإدارية والعاملين
زياد ملكي

الشركة العربية ٦٦٢٠ /٤٢

يرجى الاطلاع وبيان الرأي والإفادة بالسرعة الممكنة

الشركة العامة العربية - تاميكو
وارد عــــام
الرقـم : ٢٨٨٩
التاريخ : ٨ / ١١ /
الإحالة :

المدير العام
الدكتور المهندس

٧ - تشرين الثاني ٢٠٠٧

مكتب العمل
لبيان الرأي والإفادة

الأستاذ المدير العام

إن الموضوع عبارة عن بحث عادي مثل أي بحث لنيل درجة ماجستير
وعليه عند مراجعة صاحب العلاقة الطلب منه تقديم كتاب
بالعمل الذي سيقوم به بشكل مفصل في حال الموافقة على طلبه.

١١/١٢

السيد المدير العام
للاطلاع

١١/١٥

السيد وزير الصناعة

تحيـــة عربيـــة:

مقدمه الطالب: أنور جميل علي

طالب في كلية التربية/ قسم: علم نفس صناعي وتنظيمي

أرجو الموافقة على تطبيق بحث ميداني أقوم به من أجل نيل درجة الماجستير في علم النفس الصناعي والتنظيمي، وذلك في الشركة العربية الطبية "تاميكو" للعام الدراسي ٢٠٠٧-٢٠٠٨ وذلك بعد أن حصلت على موافقة عميد كلية التربية والدكتور المشرف على هذا التطبيق.

ولكم كل التقدير والاحترام

الطالب: أنور علي

الجمهورية العربية السورية
جامعة دمشق
كلية التربية
الرقم : ....

الموضوع : ....
التصنيف : ....

إلى الشركة الطبية العربية "تاميكو"

تحية طيبة

يرجى التفضل بتسهيل مهمة السيد أنور علي ..... الطالب في السنة ماجستير تخصص علم نفس رياضي بكلية التربية في جامعة دمشق لدى مؤسستكم من أجل إعداد ...أطروحة الماجستير المتعلق بالجانب الميداني للبحث ....

المتعلق بموضوع دراسته وذلك بناء على طلب الأستاذ المشرف.

شـــاكرين تعاونكم

دمشق في / / ٢٠٠

الأستاذ المشرف
د. ابتسام العجي

عميد كلية التربية
جامعة دمشق

الملحق الثاني

يبين أسماء هيئة المحكمين لمقياس الضغوط النفسية

الصفة	الاسم	القسم
أ.د	علي نحيلي	علم نفس اجتماعي
أ.د	أمينة رزق	علم نفس تربوي
أ.د	كمال بلان	قسم إرشاد نفسي
د.	محمد سعدا	علم نفس صناعي
د.	فادي عياش	كلية الاقتصاد
د.	ليلى الشريف	قسم الإرشاد النفسي
د.	غسان منصور	علم نفس معرفي
د.	رنا قوشحة	قياس وتقويم
أ.	فاطمة علي	كلية الآداب ، قسم اللغة العربية

الملحق الثالث

ضغوط العمل

القسم الاول : بيانات عامة

الرجاء وضع علامة (×) امام الخانة التى تراها معبرة عن رأيك أصدق تعبير دون أى ذكر للاسم:

١- الجنسيـــة
- كويتى ( )
- غير كويتى ( )

٢ - الجنس :
- ذكر ( )
- انثى ( )

٣- العمـــر:
- أقل من ٢٥ سنة ( )
- من ٢٥ سنة الى اقل من ٣٥ سنة ( )
- من ٣٥سنة الى اقل من ٤٥ سنة ( )
- من ٤٥ سنة فاكثر ( )

٤- الحالة الاجتماعية :
- متزوج ( )
- أعزب ( )
- مطلق / او مطلقة ( )

٥- عدد الابناء: (اذكر بالارقام ....)

٦- المؤهل العلمى :-
- اقل من الثانوية العامة ( )
- الثانوية العامـــــة ( )
- دبلوم (سنتين بعد الثانوية العامة) ( )
- الدرجة الجامعية ( )
- دراسات عليا (ماجستير،دكتوراه) ( )

٧- سنوات الخدمة :
- اقل من ٥ سنوات ( )
- من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات ( )
- من ١٠ الى اقل من ١٥ سنة ( )
- من ١٥ سنة فاكثر ( )

القسم الثاني : ضغوط العمل

فيما يلي مجموعة من العبارات تمثل شكلا من ضغوط العمل . الرجاء التكرم بقراءة كل عبارة من العبارات التالية و من ثم تحديد مدى انطباقها أو عدم انطباقها عليك بشكل عام و ذلك بوضع علامة (×) في الخانة المناسبة . لا تترك اى عبارة دون إجابة .

م	العبارات	غير صحيح تماما	غير صحيح	لا أدرى	صحيح	صحيح تماما
١-	أعاني في عملي من ضغوط أكثر من اللازم .					
٢-	أرهق نفسي في العمل أكثر من اللازم.					
٣-	لقد أجهدت نفسي و ذلك بقيامي بكثير من الانشطة .					
٤-	أن العمل مع الآخرين في عملي يسبب لي الضغوط.					
٥-	نادرا ما أشعربالاحباط في عملي .					
٦-	أشعر أنني مكلف بأعمال فوق طاقتي.					
٧-	أشعر بالارهاق خلال ساعات العمل اليومي.					
٨-	أشعر بالقلق بسبب المشاكل الخاصة بالعمل.					
٩-	أنا مستعجل أو مندفع في عملي لكي أنجز ما هو مطلوب مني حسب موعده المحدد .					
١٠-	ضغوط العمل ساهمت مؤخرا في إيجاد بعض المشاكل الزوجية أو العائلية .					
١١-	لقد أصبحت أكثر احباطا في الأشهر القليلة الماضية في تعاملي مع الجمهور .					

م	العبارات	غير صحيح تماما	غير صحيح	لا أدرى	صحيح	صحيح تماما
١٢-	مسؤولياتى الوظيفية تتعارض مع حياتى العائلية .					
١٣-	أشعر بالانهاك بعد انتهاء العمل .					
١٤-	العمل فى إدارتى منظم بشكل جيد .					
١٥-	لدى سلطة كافية لتنفيذ مسؤولياتى الوظيفية.					
١٦-	أشعربوضوح ما هو متوقع منى فى العمل .					
١٧-	يعمل رؤسائى على التأكد من أن لدى أهدافا واضحة مطلوب منى تحقيقها.					
١٨-	أشعر بالهدوء فى عملى .					
١٩-	فقدت كفائتى فى العمل .					
٢٠-	أصبحت مؤخرا أتضايق كثيرا من عملى أكثر من ذى قبل .					
٢١-	أنا متفائل بمستقبلى فى هذه الوزارة .					

الملحق الرابع

الضغوط النفسية

بيانات عامة

نرجو التكرم منكم بأن تضعوا علامة (X) في المربع المناسب والذي يعبـــر عـــن وضعك، دون ذكر الاسم:

القسم الذي تعمل به:

1- الجنس:

ذكر: ☐ أنثى : ☐

2- المؤهل التعليمي :

ابتدائي : ☐

الإعدادي : ☐

الثانوي : أدبي : ☐

علمي : ☐

صناعي: ☐

غير ذلك: ☐

معهد متوسط مع التخصص :

الجامعة مع التخصص:

3- الدخل الشهري:

5- عدد سنوات الخبرة:

6- الحالة الاجتماعية: عازب ☐

متزوج ☐

غير ذلك ☐

كل الشكر والتقدير لتعاونكم

أخي العامل:

أختي العاملة:

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تمثل جوانب من الضغوط النفسية، الرجاء التكرم بقراءة العبارات ومن ثم تحديد مدى انطباقها عليك بشكل عام، وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة، علماً أن إجابتك سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي.

لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، والباحث يرجو تحري الصدق والدقة في الإجابة.

	العبارات	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
1-	استطيع التنبؤ بما هو متوقع مني في عملي					
2-	أعاني من عدم وضوح مسؤولياتي بالعمل					
3-	عملي في القسم يتصف بالتنوع					
4-	مسؤولياتي بالعمل تتصف بالغموض					
5-	أشعر بالتوتر عندما أنتقل إلى قسم آخر					
6-	أنا على معرفة تامة بما هو مطلوب مني					
7-	أعاني من صعوبة في التوفيق بين مطالبي الشخصية والمهنية					
8-	أتلقى تعليمات متناقضة بنفس الوقت					
9-	أنا غير قادر على إعطاء عملي حقه بسبب كثرة المهام المطلوب مني					
10-	أشعر بالتوتر عندما يطلب مني عمل غير محدد					
11-	أعاني من الضغط عندما أتلقى إرشادات متعارضة					
12-	أشعر بأن عملي متداخل مع حياتي الشخصية					
13-	يحتاج عملي إلى إمكانيات غير متوفرة لدي					
14-	أشعر بالضيق عندما تزداد الأعمال ضمن قسمي					
15-	أجد صعوبة في إنجاز الأعمال الكثيرة الموكلة إلي					
16-	تزداد أعباء العمل تعقيداً بتنوع العمل					
17-	أحتاج إلى ساعات عمل إضافية لإنهاء عملي					

18- أشعر بالإرهاق خلال ساعات العمل اليومي					
19- أشعر أن مسؤولياتي كبيرة بالمقارنة مع عمل الآخرين					
20- أحب أن أوضح للآخرين طبيعة عملهم					
21- أتحمل مسؤولية عمل الآخرين في قسمي					
22- أقوم بإرشاد الأفراد الجدد ضمن عملي					
23- أشعر بالإحباط لعدم إنجاز الآخرين أعمالهم					
24- أتحمل مسؤولية تطوير مهارات الموظفين في مراحل العمل					
25- أتفاهم جيداً مع زملائي في العمل					
26- أعاني من التوتر بسبب العلاقات السيئة مع الزملاء					
27- أجد صعوبة في إقامة علاقات جيدة مع زملائي في العمل					
28- أشعر بأن علاقاتي مع زملائي ودية ومتينة في العمل					
29- هناك تعاون بيني وبين زملائي بخصوص العمل					
30- أقوم برحلات ترفيهية مع زملائي خارج وقت العمل					
31- أجد المساندة من زملائي عند وقوعي بمأزق ما في العمل					
32- أشعر بقلة التقدير من الآخرين خارج عملي					
33- تراودني فكرة ترك العمل					
34- أعاني من قلة الدعم والتوجيه من المشرف المسؤول عني					
35- أحب أن أقيم علاقات جيدة مع الآخرين					
36- أبادر إلى مساعدة زملائي لإنهاء الأعمال الموكلة إليهم					

الملحق الخامس

وزارة الصناعة

المؤسسة العامة للصناعات الكيميائية

الشركة الطبية العربية / تاميكو /

مديرية التخطيط

بيان معدل تنفيذ خطة الانتاج الجاهز

لشهر شباط عام ٢٠٠٩

جدول /٢/ — القيمة (الف ل.س)

السلعة	الوحدة بالالاف	الانتاج الجاهز المخطط			الانتاج الجاهز الفعلي			معدل التنفيذ			سعر البيع	
		كمية	قيمة		كمية	قيمة		كمية	قيمة		ثابت	جاري
			ثابتة	جارية		ثابتة	جارية	%	ثابت %	جاري %	ق.س	ق.س
الكبسول	كبسولة	١٤٦٣٤	٣٩٤٣١	٥٣٤٤٢	١١٩٤٦	٣٢١٣٥	٥٣٩٩٣	٨٢%	٨١%	١٠١%	٢٦٩	٤٥٢
الاقراص	قرص	١٣٢٧٦	٩٢٦٨	١١٦٢٦	٢٦٦٧٥	١٨٦٧٣	٢٨٧٨٨	٢٠١%	٢٠١%	٢٤٨%	٧٠	١٠٨
الامبول	امبولة	١٣٨	١١٧١	١٢٥٢	١٣٤	١١٣٨	١٢٨٢	٩٧%	٩٧%	١٠٢%	٨٤٩	٩٥٧
التحاميل	تحميلة	٩٧٦	٢١٩٥	٢٤٣٩	٦٨٠	١٥٣٠	٢١٠٩	٧٠%	٧٠%	٨٦%	٢٢٥	٣١٠
الشرابات	زجاجة	٧٧٠	٢٥٦١٠	٢٨٩٤٣	٤٨٤	١٦٠٩٨	٣٠٠٦٣	٦٣%	٦٣%	١٠٤%	٣٣٢٦	٦٢١١
القطرات	زجاجة	١٧١	٣٨٢١	٤٢٢٨	٧٢	١٦٠٩	١٩٨٠	٤٢%	٤٢%	٤٧%	٢٢٣٥	٢٧٥٠
المراهم	انبوب	٧٨	٢٦٨٣	٣٤١٥	١٣٥	٤٦٤٤	٥٣٢٢	١٧٣%	١٧٣%	١٥٦%	٣٤٤٠	٣٩٤٢
الاغذية	علبة	٢٨٩	١٠٥٦٩	٢٠٣٣٨	٠	٠	٠	٠%	٠%	٠%	#DIV/٠!	#DIV/٠!
البيطرة	ظرف	٤	٤٩٦	٤٩٦	٧,٥	٩٣٠	١١١١	١٨٨%	١٨٨%	٢٢٤%	١٢٤٠٠	١٤٨٠٨
السيرومات	كيس	٤٨٨	٢٤٥٥٣	٢٨٢٩٣	٥٩٠	٢٩٦٨٣	٣٢٠٢٦	١٢١%	١٢١%	١١٣%	٥٠٣١	٥٤٢٨
المجموع			١١٩٧٩٧	١٥٤٤٧٢		١٠٦٤٤٠	١٥٦٦٧٤		٨٩%	١٠١%		

بيان معدل تنفيذ خطة الانتاج الجاهز التراكمية لغاية شهر شباط من عام ٢٠٠٩

الكمية بالآلاف — القيمة (الف ل.س)

السلعة	الوحدة بالالاف	الانتاج الجاهز المخطط			الانتاج الجاهز الفعلى			معدل التنفيذ			سعر البيع	
		كمية	قيمة		كمية	قيمة		كمية	قيمة		ثابت	جاري
			ثابتة	جارية		ثابتة	جارية	%	ثابت %	جاري %	ق.س	ق.س
الكبسول	كبسولة	٢٩٢٦٨	٧٨٨٦٢	١٠٦٨٨٤	٢٣٣٢٣	٦٢٧٣٩	١٠٥٠٦٨	٨٠	٨٠	٩٨	٢٦٩	٤٥٠
الاقراص	قرص	٢٦٥٥٢	١٨٥٣٦	٢٣٢٥٢	٣٥٢٣٧	٢٤٦٦٦	٣٦٢٤٥	١٣٣	١٣٣	١٥٦	٧٠	١٠٣
الامبول	امبولة	٢٧٦	٢٣٤٢	٢٥٠٤	٢٩٠	٢٤٦٢	٣٦٨٨	١٠٥	١٠٥	١٤٧	٨٤٩	١٢٧٢
التحاميل	تحميلة	١٩٥٢	٤٣٩٠	٤٨٧٨	١١٤٨	٢٥٨٣	٣٥٦٠	٥٩	٥٩	٧٣	٢٢٥	٣١٠
الشرابات	زجاجة	١٥٤٠	٥١٢٢٠	٥٧٨٨٦	١٠٣٠	٣٤٢٥٨	٦٠١٣٤	٦٧	٦٧	١٠٤	٣٣٢٦	٥٨٣٨
القطرات	زجاجة	٣٤٢	٧٦٤٢	٨٤٥٦	١٥٧	٣٥٠٩	٤٦٧٩	٤٦	٤٦	٥٥	٢٢٣٥	٢٩٨٠
المراهم	انبوب	١٥٦	٥٣٦٦	٦٨٣٠	١٦٠	٥٥٠٤	٦٨٣٧	١٠٣	١٠٣	١٠٠	٣٤٤٠	٤٢٧٣
الاغذية	علبة	٥٧٨	٢١١٣٨	٤٠٦٧٦	٥٦	٢٠٤٨	٥٠٣٥	١٠	١٠	١٢	٣٦٥٧	٨٩٩١
البيطرة	ظرف	٨	٩٩٢	٩٩٢	١٨,٠٦	٢٢٣٩	٢٥٥٥	٢٢٦	٢٢٦	٢٥٨	١٢٣٩٨	١٤١٤٧
السيرومات	كيس	٩٧٦	٤٩١٠٦	٥٦٥٨٦	١١٤١	٥٧٤٠٤	٦٤٢٦٨	١١٧	١١٧	١١٤	٥٠٣١	٥٦٣٣
المجموع			٢٣٩٥٩٤	٣٠٨٩٤٤		١٩٧٤١٢	٢٩٢٠٧١		٨٢	٩٥		

Damascus University

Education college

Department of Psychology Science

Psychological Stress And Its Direct Effect on The Productivity of The Worker

An Academic study the workers' produce in Arabic medical company "Tami co" in Damascus

This papers presented in partial fulfillment of the requirements of the Degree of master of industrial psychological

Presented by:

Anwar Jamil Ali

Supervisor:

D. Ibtisam Alaji

Instructor at the Department of psychology science

2008/2009

Summary of research :

Current research dealing with stress and its relationship to productivity in the Arab Medical Company, "Tamiko" in the city of Damascus, and research has consisted of two parts: the first section through the study of theory and research definition and previous studies carried out around him, while the second section dealing with field work, including its steps to ensure the validity of the instrument used in the research, and application phases of the field, in addition to the presentation of results and interpretation.

Part I: the theoretical side: consists of six chapters:

Chapter I: contains the research problem, and its importance, and its objectives, and the query and its supposal , and curriculum research and research community in addition to the search terms, and the following is a summary of the main contents of the chapter:

The Problem of Search:

Was the phenomenon of great importance to the psychological pressure, in terms of the discussion and analysis and the definition and measurement, and that because of its importance to both the individual and the collective, where the pressure was an ancient human phenomenon, I found with the same rights to the words of God and the meaning: "We created the human in the liver "(Surat Country: verse 4). However, the attention to be paid as an area of study which may be called modernity and therefore to change the characteristics of communities at the present time because of the complexity of the life of the modern age and to detect the presence of physiological changes associated with the reactions of the body to the pressures that have a causal relationship to human health and the hit of the physical and psychological diseases.

Linked to the pressure of daily events, we are, without exception, we are exposed to day and from different sources, pressures to haunt us and cause us in some cases, the crises we are unable to resolve, there is a greater attention to be paid to the psychological and in particular professional or work pressures and the different levels of the profession to another, according to functional status of those held by the profession. Professional pressures are of great importance in terms of results that have the effect of the adoption of several resolutions regarding personnel, and to influence their behavior, and the level of interaction and sense of the institution in which they operate, so we find that some personnel using a variety of methods, associated with psychological and in their characteristics very nature of the events to address some pressing events, someone who can deal with the event and has the flexibility and adapt to the pressure and improve its management of them were dealing with a

heart and a negative, and feel as if the threat and danger. Therefore, the researcher found that is important for psychologists to devote part of their research to the category of workers to provide assistance, through the identification of the methods they use in dealing with stress and work pressures they face.
Than previously thought by the need to undertake a field study to identify the stress and work pressures faced by workers in the production sections of the Arab Medical Company, "Tamiko" in the city of Damascus in the light of the following variables: gender, educational level, income level, number of years of experience and the situation social development. And therefore can be identified in the research problem the following question:
What is the nature of the relationship between stress and productivity of the company's medical group in Arabic, "Tamiko"?

the importance of research:

Highlights the importance of research through the following points:
- The importance of the study and the target group are workers in the company medical Arabic "Tamiko"
- The study shows the importance of research in the fact that the open dimensions of numerous research studies related to the development of future employees in the companies through the effects of touch and professional psychological dimensions.
- The importance of research in different areas of work and highlight the importance of the human race and its production process. - To provide the Arab library in terms of a new measurement of psychological pressure.
- Access to the results of this study in the preparation of programs and training courses for workers, and in order to learn how to deal with the pressures they face and how to manage it well.

Research objectives:

This study aims to shed light on the stress in the work environment, including, in particular, work pressures, and to disclose the nature of the relationship between stress and the quantity of production of the research community.
One of the aims of the researcher in the study results to help decision makers to know the sources of work pressures, which impede the production process and attempt to mitigate these pressures to make the production process and paper work and the development of performance. Disclosure of the relationship between stress and the quantity of production of the members of a sample search on the search for the

variables: gender, educational level, income level, number of years of experience and the social situation.
Know the differences between members of the sample survey on a scale of psychological pressure to members of a sample search on the search for the variables: gender, educational level, income level, number of years of experience and social situation.

Questions and hypotheses:

Question answered by the research:
What is the nature of the relationship between stress and the quantity of production for a sample of search?
The first hypothesis:
No statistically significant relationship between psychological pressure and quantity of production of members of a sample search. Branch of the six variables related to research hypotheses: sex, educational level, income level, the number of years of experience and social situation.
The second hypothesis:
There is a difference is statistically significant in the psychological pressure of the sample based on the search variables R (sex, educational level, income level, number of years of experience, social situation) at the 0.05 level of significance.

Research methodology:

In light of the psychological pressures and their relationship to the limits of the productivity factor found to be the appropriate approach for this study is to approach "analytical narrative" and is defined as: "the curriculum, which is interested in a common understanding of the phenomena included in the analysis of the causes of the phenomenon and to make sure the intended ones, and this is done through the collection of data on the subject of research to be classified and arranged in the form of clear information and are subject to analysis and interpretation. "

research community:

Community is composed of original research of all employees in the company medical Arabic "Tamiko" in the city of Damascus (2008 to 2009).
The total number of members of the community of origin of the company (1210) and administrative workers.

sample search:

Been applied to production workers in the Arab Medical Company, "Tamiko in the city of Damascus, have been withdrawn and the way the

random sample and the spin-off is the way one of the methods used in behavioral research (Homsi, 1991, 119).
The number of members of the sample survey and 325 employees, working in sections of the Arab Medical Company, "Tamiko".

Chapter II:

Chapter II to display the previous studies of Arab and foreign pressure on the subject of psychological and relationship to the productivity factor, as was the selection of some previous studies related to more than any other topic of current research in terms of the characteristics of the sample, and the similarity of the variables studied, and then were to clarify the status of current research between those studies, and what the researcher benefited from a briefing on those studies.
Part II: field study:
And consists of two chapters, namely:

Chapter III:

Was mentioned in this chapter on the concept of psychological pressure and tariffs, in addition to the various sources of pressure of work of existing working environment, and personal sources of job stress.

Chapter IV:

Speaking researcher in this chapter on the effects of the pressures of work on two levels: the level of negative pressure: the level of positive pressure with respect to the individual level, in particular, and at the level of the organization in general.
On an individual level: effects of behavioral, psychological effects, effects (self - physical)
At the level of the organization: relationship to performance pressure, job satisfaction and its relationship to career, relationship and loyalty in addition to the organizational relationship of the pressure of work and leave of absence, and finally work-related accidents resulting from the pressure.

Chapter V:

This chapter includes the pressure and some types of classifications of the forms of pressure, and they were also talking about the most important theories on the psychological pressures and some models of pressure of work, and the end of chapter is to address some of the methods to manage the pressure.

Chapter VI:

This chapter devoted to the productivity of the researcher is in terms of concept and address some of the definitions of the production process, and the basic components of the production process, and then address the productivity measure used and the problems of measuring productivity and the working relationship of psychological pressure finally productivity.

Chapter VII:

This chapter made a presentation to the query and its premises and research methodology and a description of the community and appointed by the original variables and then talk about the search engine by providing a general description and presentation of its procedures to ensure that sincerity and persistence in addition to the presentation of the application of standard procedures and the limits of research.

Chapter VIII:

Final chapter devoted to the presentation of the results of research and interpretation, as well as to comment on these results, with some of the proposals BLACKLISTING findings.

And the findings of the current research as follows:

The results of the first hypothesis:

1 - There is a statistically significant relationship between stress and the amount of production to the research sample is an inverse relationship.

2 - There is a statistically significant relationship between psychological pressure and quantity of production of the male sample.

3 - There is a statistically significant relationship between psychological pressure and quantity of production of the female sample is an inverse relationship.

4 - There is a statistically significant relationship between psychological pressure and quantity of production, according to educational level.

5 - no statistically significant relationship between psychological pressure and quantity of production samples by the level of income.

6 - There is a statistically significant relationship between psychological pressure and quantity of production, according to the number of years of experience.

7 - There is a statistically significant relationship between psychological pressure and quantity of production, according to the social situation.

The results of the second hypothesis:

1 - There is no significant statistical difference in the psychological pressure of the sample according to the research variable sex.

2 - There is a difference is statistically significant in the psychological pressure of the sample based on the search variables according to the

changing research qualifications between primary and secondary qualified for the secondary.

3 - There is a difference is statistically significant in the psychological pressure of the sample according to the search for the variable income of the lowest income.

4 - There is no significant statistical difference in the psychological pressure of the sample based on the search variables according to the research variable number of years of experience.

5 - There is no significant statistical difference in the psychological pressure of the sample based on the search variables according to the changing research the social situation.